

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA
NÚCLEO DE MONAGAS.



PROPUESTA DE UNA SUBCONTRATACIÓN (OUTSOURCING)
COMO HERRAMIENTA DE REDUCCIÓN DE COSTOS EN EL
ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE
ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS.

ASESORES:

Prof. Luís Orsini la Paz
Prof. Jorge Astudillo
Prof. (a). Yannelys Barreto

AUTORES:

Antonio Montes
José Hernández

Trabajo de grado Modalidad Áreas Especiales para optar al Título de Licenciado en
Contaduría Pública.

Maturín, Agosto de 2005

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO MONAGAS



PROPUESTA DE UNA SUBCONTRATACIÓN (OUTSOURCING) COMO
HERRAMIENTA DE REDUCCIÓN DE COSTOS EN EL ÁREA DE ASEO Y
LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS.

Autores:

ANTONIO MONTES
JOSÉ HERNÁNDEZ

Aprobado por:

Prof. (a): Yannelys Barreto

Jurado Principal

Prof.: Jorge Astudillo

Jurado Principal

Prof.: Luís Orsini La Paz

Asesor Académico

Maturín, Agosto del 2005.

DEDICATORIA

Dedico este logro a las personas más importantes de mí vida, y que han sido el pilar fundamental donde me apoyo en los momentos felices y especialmente en los difíciles.

Quien me ha dado el valor y la fuerza para obtener este logro. Dios Todopoderoso.

A quienes son mis grandes amigos, y que sin ellos no hubiera podido alcanzar esta meta: Elena Montes, mí madre y Luis Uceró, mí padre. Los quiero.

A Inés Montes, a quien le estoy muy agradecido por darme alojamiento en su casa. Muchas gracias mí tía.

A José Hernández por ser un buen amigo y compañero. Lo logramos mí hermano.

Antonio Montes.

DEDICATORIA

Dedico este triunfo a las personas que representan todo en mi vida, por darme el apoyo moral y espiritual para seguir adelante, sin su ayuda no lo hubiese logrado.

A Dios todo poderoso, por ser un apoyo espiritual en los momentos más difíciles.

A mis padres, por creer en mí y por ellos ser el pilar fundamental de mi existencia. Nellys María, mi madre y Juan José, mi padre. Gracias por su apoyo incondicional.

A mis abuelos, por compartir tantos consejos llenos de sabiduría y por estar conmigo. Toribia y Bernarda, mis abuelas. José D. y José R. mis abuelos.

A mis Hermanos, por el simple hecho del compartir día a día. Que este logro les sirva de guía en el futuro.

A todos mis tíos y tías, aunque estando lejos siempre los tengo presentes.

A todos mis primos, que hemos compartido tantos momentos felices.

Este logro alcanzado se los dedico porque sin ustedes no lo hubiese alcanzado. Gracias los quiero mucho.

José Hernández.

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios, quien con su infinita bondad es nuestro guía espiritual.

A la Universidad de Oriente por ser el lugar donde forje mis estudios, y por brindarme la oportunidad de realizar mí trabajo de grado, y así brindar mí colaboración a la mejora de la misma.

Especialmente al Licenciado Orsinis la Paz, por ser nuestro asesor, y fortalecer nuestros conocimientos.

A los Licenciados, Jorge Astudillo y Alejandro Zarate, porque sin su colaboración este trabajo no hubiese sido posible.

A todos los que de una u otra forma colaboraron para la realización de este trabajo.

Antonio y José R.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | v |
| ÍNDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| RESUMEN | xi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 3 |
| EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES | 3 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 6 |
| 1.2.1. Objetivo General | 6 |
| 1.2.2. Objetivos Específicos..... | 6 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 6 |
| 1.4. DELIMITACIÓN..... | 7 |
| 1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS | 7 |
| CAPÍTULO II | 9 |
| MARCO TEÓRICO | 9 |
| 2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA | 9 |
| 2.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL PROBLEMA | 10 |
| 2.3. BASES TEÓRICAS..... | 11 |
| 2.3.1. Definición de Outsourcing | 11 |
| 2.3.2. Importancia | 12 |
| 2.3.3. Funcionalidades Básicas | 12 |
| 2.3.4. Objetivos del Outsourcing | 15 |
| 2.3.5. Características | 15 |
| 2.3.6. Riesgo Latente al Subcontratar | 17 |
| 2.3.7. Funciones que las Compañías están más Dispuestas a Subcontratar | 18 |
| 2.3.8. Que se debe Subcontratar..... | 19 |
| 2.3.9. Que no se debe Subcontratar..... | 21 |
| 2.3.10. Ventajas y Desventajas de la Subcontratación..... | 22 |
| 2.3.11. Reingeniería de los Procesos de Negocio | 24 |
| 2.3.11. Metodología para la Evaluación del Outsourcing de una Compañía... .. | 28 |
| 2.3.12. Puntos Básicos para lograr un Outsourcing Exitoso | 33 |
| 2.4. BASES LEGALES DE OUTSOURCING EN VENEZUELA | 37 |
| 2.5. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN | 39 |
| 2.5.1. Universidad de Oriente Núcleo Monagas | 39 |
| 2.5.2. Objetivos de la Institución | 40 |
| 2.5.3. Coordinación de Servicios Generales | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 2.5.4. Funciones Generales | 41 |
| 2.5.5. Estructura Organizativa..... | 42 |
| CAPÍTULO III..... | 45 |
| MARCO METODOLÓGICO | 45 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 45 |
| 3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN | 45 |
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 45 |
| 3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 47 |
| 3.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN | 48 |
| 3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 48 |
| CAPÍTULO IV | 49 |
| PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 49 |
| 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EXISTENTE EN EL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA | 49 |
| 4.1.1. Resultados de las Encuestas Aplicadas a los Estudiantes de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas | 50 |
| 4.1.2. Encuestas Aplicadas a los Obreros del Área de Aseo y Limpieza..... | 60 |
| 4.2. ESPECIFICACIÓN DE LA PLANTA FÍSICA DEL CAMPUS LOS GUARITOS Y JUANICO, EXPRESADOS EN METROS CUADRADOS MTS | 71 |
| 4.3. COSTOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO DE MONAGAS | 72 |
| 4.4. FUNCIONES QUE LE COMPETE AL PERSONAL OBRERO DEL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO DE MONAGAS | 76 |
| 4.5. INSTRUMENTOS LEGALES QUE PERMITEN EMBESTIR DE LEGALIDAD LA APLICACIÓN DE UN OUTSOURCING EN EL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO DE MONAGAS | 77 |
| CAPÍTULO V..... | 78 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 78 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 80 |
| CAPÍTULO VI | 82 |
| 6.1. PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE UN OUTSOURCING PARA LA DISMINUCIÓN DE COSTOS DEL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA..... | 82 |
| 6.1.1. Objetivos de la Propuesta..... | 82 |
| 6.1.2. Propuesta General de Solución | 82 |
| 6.1.3. Evaluación de Costos | 83 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 85 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Calidad del servicio de aseo y limpieza..... | 50 |
| Gráfico 2. La agradabilidad del ambiente al momento de realizar las actividades..... | 51 |
| Gráfico 3. Las actividades realizadas por los obreros son adecuadas..... | 52 |
| Gráfico 4. Situación de suciedad en la planta física de la Universidad | 53 |
| Gráfico 5. Áreas que deben estar más limpias | 54 |
| Gráfico 6. Herramientas utilizadas por los obreros..... | 55 |
| Gráfico 7. Herramientas necesarias para que los obreros realicen sus actividades | 56 |
| Gráfico 8. Suficiencia de los colectores de basura..... | 57 |
| Gráfico 9. Invertir dinero en el área de aseo y limpieza | 58 |
| Gráfico 10. A cuerdo de que el área de aseo y limpieza sea cedido en subcontratación | 59 |
| Gráfico 11. Conocimiento de funciones y responsabilidades | 60 |
| Gráfico 12. Calidad de los suministros empleados | 61 |
| Gráfico 13. Suficiencia de la cantidad de suministros asignados mensualmente | 62 |
| Gráfico 14. El trabajo tiende hacer agotador | 63 |
| Gráfico 15. Uso de uniforme..... | 64 |
| Gráfico 16. División de los turnos de trabajo | 65 |
| Gráfico 17. Factibilidad de los horarios para la realización de las tareas | 66 |
| Gráfico 18. Supervisión del personal obrero. | 67 |
| Gráfico 19. Presión por parte del supervisor hacia los obreros..... | 68 |
| Gráfico 20. Posibilidad de contar con suficientes utensilios para realizar las labores en | 69 |
| Gráfico 21. Posibilidad de ser absorbido por una subcontratación..... | 70 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la calidad del servicio..... | 50 |
| Tabla 2. Distribución absoluta y porcentual con respecto al ambiente agradable al momento de realizar las actividades académicas..... | 51 |
| Tabla 3. Distribución absoluta y porcentual con respecto si las actividades realizadas por los obreros son adecuadas..... | 52 |
| Tabla 4. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la situación de suciedad, en la planta física de la Universidad de Oriente..... | 53 |
| Tabla 5. Distribución absoluta y porcentual con respecto a las áreas que deben estar más limpias. | 53 |
| Tabla 6. Distribución absoluta y porcentual con respecto a las herramientas utilizadas por los obreros..... | 55 |
| Tabla 7. Distribución absoluta y porcentual con respecto a las herramientas necesarias para que los obreros realicen las actividades más eficiente. | 56 |
| Tabla 8. Distribución absoluta y porcentual con respecto a los colectores de basura..... | 57 |
| Tabla 9. Distribución absoluta y porcentual con respecto si se debe invertir más dinero en el área de aseo y limpieza..... | 58 |
| Tabla 10. Distribución absoluta y porcentual con respecto a que el área de aseo y limpieza sea cedida en subcontratación. | 59 |
| Tabla 11. Distribución absoluta y porcentual con respecto al grado de conocimiento de los obreros en relación a sus obligaciones. | 60 |
| Tabla 12. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la calidad de los suministros empleados. | 61 |
| Tabla 13. Distribución absoluta y porcentual con respecto ala cantidad de suministro asignado mensualmente. | 62 |
| Tabla 14. Distribución absoluta y porcentual con respecto al agotamiento por el trabajo..... | 63 |
| Tabla 15. Distribución absoluta y porcentual con respecto al uso de uniformes..... | 64 |
| Tabla 16. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la división de los turnos de trabajo..... | 65 |
| Tabla 17. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la factibilidad de los horarios para realizar las tareas. | 66 |
| Tabla 18. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la supervisión del personal obrero. | 67 |
| Tabla 19. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la presión por parte del supervisor al personal obrero. | 68 |
| Tabla 20. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la posibilidad de que el personal obrero cuente con suficientes utensilios. | 69 |
| Tabla 21. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la posibilidad de ser adsorbido por una subcontratación. | 70 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1 | 71 |
| Cantidad de metros cuadrado de la planta física del Campus los Guaritos de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas a la cual le compete asear y limpiar al personal obrero del área. | 71 |
| Cuadro 2 | 72 |
| Cantidad de metros cuadrado de la planta física del Campus de Juanico de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas a la cual le compete asear y limpiar al personal obrero del área. | 72 |
| Cuadro 3 | 73 |
| Nómina de Mano de Obra Directa e Indirecta .del Área de aseo y limpieza del Núcleo de Monagas. | 73 |
| Cuadro 4 | 74 |
| Costo de Mano de Obra Directa e Indirecta correspondiente al año 2005, del Área de aseo y limpieza del Núcleo de Monagas. | 74 |
| Cuadro 5 | 75 |
| Calculo del Costo Devengado en el Área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente,..... | 75 |
| Núcleo de Monagas del 1 ^{er} Semestre de 2005. | 75 |

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO MONAGAS.



**PROPUESTA DE UNA SUBCONTRATACIÓN (OUTSOURCING) COMO
HERRAMIENTA DE REDUCCIÓN DE COSTOS EN EL ÁREA DE ASEO Y
LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS.**

Asesor: Prof. Luís Orsini La Paz

Autores:
Antonio Montes
José Hernández

RESUMEN

La administración pública Venezolana también se ha sumergido en la acción de transferir actividades como una estrategia para descargar el trabajo que no deja valor agregado en la misma y poder abocarse a lo que realmente está destinado. Esta estrategia que lleva por nombre outsourcing, consiste en permitir que grupos o personas expertas se encarguen de los procesos medulares que no son naturaleza del negocio, permitiendo así la concentración de los esfuerzos en actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles. Por ello se realizó una investigación de campo el cual tuvo como objeto principal “ proponer una subcontratación (outsourcing) como herramienta de reducción de costos en el área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas. Tomando como base las indagaciones, observación directa de la situación y entrevistas informales a las autoridades administrativas y personal obrero, además de la opinión de la población estudiantil; esta última escogida por medio de un muestreo aleatorio simple; aplicándose un cuestionario tanto a estudiantes como al personal obrero, mientras que al personal administrativo encuestas no estructurada. Finalmente en esta investigación se presentan los datos obtenidos y conclusiones a las que se llegó, demostrándose que la tercerización del área de aseo y limpieza va aliviar la carga estructural y por ende disminuir los costos de la institución. De allí se presentan recomendaciones a las autoridades de la Universidad para que evalúen la propuesta.

INTRODUCCIÓN

En todos los sectores de la economía actual las empresas están buscando nuevos modelos de organización para poder responder rápidamente a una sociedad de constante cambio y evolución. Las organizaciones requieren una mejora continua en el diseño de los negocios y sus procesos: optimizar para competir, reducir sus costos de operación y hacer frente a la globalización. El principal desafío de las empresas de todos los tamaños y sectores de la industria, consiste en el uso más eficiente de los sistemas gerenciales en miras de lograr una mayor productividad y rentabilidad, cuidando aspectos básicos como seguridad, manejo eficiente de los procesos de negocios y mejora de la calidad de servicio.

Diversos planes y sistemas han venido desarrollándose por los líderes de las organizaciones en función de mantenerlas al paso de los avances de la economía global. Toda la amplia gama de oportunidades a disposición de los empresarios de ésta nueva Era económica, generalmente coinciden en la acción de permitir que grupos o personas expertas se encarguen de los procesos medulares que no están ligados directamente con la naturaleza del negocio, con el objeto de reducir costos, reorientar los recursos internos e influir de manera significativa en su nivel de competitividad. Esta estrategia gerencial innovadora, que no escapa al ámbito de la muy ocupada y celosa administración pública, es conocida en el mundo de los negocios como Outsourcing, Tercerización, Sub-contratación o Externalización.

Esta técnica consiste en transferir a agentes externos o proveedores de bienes y/o servicios (Outsource), ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles.

En el mundo de la gestión pública actual también se plantea, desde hace mucho tiempo, la pregunta clásica de si realizar internamente o de encargar a un tercero la ejecución de determinadas partes de los procesos propios con la finalidad de obtener algún tipo de mejora. En efecto, el gestor público debe saber combinar y optimizar simultáneamente, objetivos de eficacia, eficiencia, equidad y oportunidad, que no siempre tienen la misma prioridad, a la vez que ha de respetar el cumplimiento de las leyes, principios y valores públicos.

En los últimos años, algunos órganos de la administración pública venezolana se han decidido a transferir actividades que, además de abultar el presupuesto público en gastos de personal, suministros, entre otros, recargan la gestión pública de procesos tardíos y complicados como: procesamiento de nóminas, solicitudes, proyectos, órdenes de compras y presupuestos, que no contribuyen a mejorar los servicios prestados por dichos entes. De allí, que ha surgido la aplicación del outsourcing en la gestión pública como una estrategia para descargar el trabajo que no deja valor agregado en la misma y poder abocarse a lo que realmente está destinada.

Un ejemplo de esto ha venido ocurriendo con la tercerización de algunas actividades necesarias, como Mantenimiento de Instalaciones (o Aseo y Limpieza), pero que no inciden directamente en la consecución de los objetivos organizacionales. Razón por la cual, el propósito de ésta investigación es presentar un modelo de outsourcing como herramienta de reducción de costos en el Área de Aseo y Limpieza de la Universidad de Oriente núcleo de Monagas; lo que permitirá reducir el presupuesto, mejorar la calidad de las labores realizadas y reducir los niveles de burocracia y despilfarro.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, el mundo empresarial moderno ha sufrido grandes transformaciones. La globalización ha traído como consecuencia un proceso tecnológico y científico sin precedentes y, por ende, una alta competitividad. Los clientes o usuarios esperan que los productos y servicios que ofertan las empresas posean una alta calidad y un bajo precio. Esto conlleva a las empresas a adoptar estrategias de excelencia empresarial, lo cual se traduce en una mejora constante en la prestación de sus servicios y mejoramiento de la productividad.

Los nuevos paradigmas gerenciales van dirigidos a la utilización correcta de los recursos para la obtención de productos y servicios al más bajo costo, manteniendo supervisión de los procesos indirectos, pero enfocados únicamente en la realización de las actividades que conducen al logro de los objetivos organizacionales.

Esta tendencia se basa en colocar en manos de especialistas la responsabilidad de realizar labores neurálgicas de la organización, que satisfacen necesidades internas, pero que no inciden directamente en la consecución del bien o servicio, de modo que pueda centrarse en la actividad principal y no desviarse creando procesos que sólo retrasan el fin único. Esta estrategia que ha permitido la cesión de actividades como: Consultoría, Tecnología de la Información, Administración de Personal, Servicios Médicos, entre otras, es conocida como Outsourcing o Tercerización y se ha trasladado hasta otras áreas como la de Mantenimiento de Instalaciones o Aseo y Limpieza.

El Outsourcing ha penetrado en el ámbito de la administración pública como una medida para reducir su complicado proceso estructural y convertirla sólo en un instrumento generador de bienestar público. En el caso de la administración venezolana podría decirse que los programas de estabilización de la economía, la privatización de empresas estatales, la apertura de la economía y la disminución de la burocracia que vienen dándose paso en los últimos años, reflejan intenciones del Estado que pueden tener resultados favorables para la tercerización.

Con la implementación de esta alternativa gerencial se busca romper el viejo esquema de la administración paternalista que lejos de simplificar sus procesos, internalizaba y acaparaba la mayor cantidad de actividades incrementando la necesidad de establecer más controles y procedimientos sobre labores que no agregaban valor al servicio público.

Las necesidades de un Departamento encargado del mantenimiento de las instalaciones de una organización, incluyen una cantidad de procesos que van desde la preparación de la nómina del personal, los requerimientos de material a almacén, órdenes de compra, elaboración de presupuestos, planes de mantenimiento, por nombrar algunas pocas, para lo cual es preciso contar con una estructura administrativa que realice cada procedimiento cumpliendo con los controles preestablecidos. Suponiendo que el fin de este organismo no sea Aseo y Limpieza, entonces, ¿será ventajoso realizar tantos trámites como Departamentos hayan, olvidando que estas no son las principales funciones del ente?

El gran reto al que se enfrenta la administración pública para implementar el outsourcing, con el propósito de reducir al máximo el gasto presupuestario ocasionado por las actividades indirectas, es el hecho de tener que desprenderse del recurso humano que ya no es necesario. Sin embargo, es visto que algunos servicios de outsourcing son capaces de absorber mano de obra que conoce a fondo la

organización y sus procesos, calificándola y adecuándola a las nuevas exigencias de la globalización para realizar ahora las actividades “externamente” bajo otros criterios de calidad, eficiencia y eficacia.

Una variable que reviste gran importancia es que deben evaluarse las disposiciones legales aplicables a ambas organizaciones, de manera que la contratación del outsourcing no conduzca a negligencia u omisiones que afecten considerablemente la actuación de ambas partes.

En virtud de lo planteado anteriormente, es posible implementar un modelo de outsourcing en la Universidad de Oriente, núcleo Monagas, específicamente en el Área de Aseo y Limpieza, donde mediante indagaciones, observación directa de la situación y entrevistas informales hechas a las autoridades administrativas y personal obrero se evidenció una serie de problemáticas que afectan el pleno funcionamiento de la misma. Dichas problemas son originados por la falta de recursos para la adquisición de suministros de limpieza y la carencia de herramientas adecuadas, representan causales que repercuten negativamente en el desempeño de las labores del personal obrero, las cuales se ven reflejadas en la planta física de la Universidad. Un ejemplo, sería las condiciones poco agradables de muchas aulas de clases que generan a su vez poca motivación del estudiantado y personal docente, al momento de realizar sus actividades académicas. Por otra parte, el estado deplorable e insalubre en el que se encuentran gran cantidad de los sanitarios, podría ocasionar enfermedades a las personas que hacen uso recurrente de ellos. Además de la sobre saturación que representa la Población Universitaria; obliga que estos laboren fuera de los horarios establecidos, aunado a esto la poca colaboración e inconsciencia que existe de una porción de la masa estudiantil para la preservación de las instalaciones. Por los motivos antes expuestos se pretende proponer la aplicación de la tercerización como una herramienta eficaz en la reducción de costos y mejora potencial de la calidad del servicio dentro de la Universidad.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Proponer la Subcontratación (outsourcing) como herramienta de reducción de costos en el área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Describir la situación existente en el área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.
- Señalar la cantidad de metros cuadrados correspondientes al área de aseo y limpieza.
- Verificar los costos devengados por el área de aseo y limpieza durante el lapso de investigación.
- Señalar las funciones que le competen al personal obrero del área aseo y limpieza.
- Examinar las pautas legales que permitan implantar el Outsourcing en el área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas.
- Sugerir el outsourcing como herramienta eficaz en la reducción de costos.

1.3. JUSTIFICACIÓN

En este momento se están viviendo cambios en las organizaciones para ser cada vez más competitivas, la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas como ente de Educación Superior no escapa de esta, en donde tiene el deber y los recursos

humanos tienen el derecho de realizar sus actividades en un ambiente agradable, por esta razón es necesario que esta institución cuente con un servicio de aseo y limpieza que garantice el éxito para la cual fue creada.

Por otra parte el Outsourcing va a aliviar la carga estructural de la organización, ya que este es un camino de solución con la cual se pretende reducir los recursos monetarios, materiales y humanos, en donde permitirá minimizar los costos del sistema, logrando una mejor utilización de los recursos y de esta manera fortalecer la imagen de la institución.

Debido a esta situación es que se realizará este estudio, el cual les permitirá a las autoridades tener una información de cómo mejorar este servicio que está presentando tanta deficiencia en la institución.

También servirá para que la población Universitaria tome conciencia y contribuyan con el desarrollo de este servicio que es de gran importancia para la comunidad Udista.

1.4. DELIMITACIÓN

Esta investigación esta basada en proponer un outsourcing como herramienta de reducción de costos en la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, en la Coordinación de Servicios Generales, específicamente en el área de aseo y limpieza. La cual se realizó en un periodo comprendido entre el II y III trimestre del año 2005, fecha en la cual se iniciaron los contactos en la Coordinación de servicios Generales.

1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o que utiliza los servicios de un profesional, especialmente si lo hace de forma habitual (Larousse 2004, p. 254).

Contrato: Acuerdo entre dos o más personas, establecido legalmente, por el que se determinan unos derechos y obligaciones para las partes, que se obligan a hacer o no algo (J.M. Rosemberg 1997, p. 94).

Costo: Erogación o desembolso en efectivo o en servicio o la obligación de incurrir en ellos, identificada con mercancías o servicios adquiridos o con cualquier pérdida incurrida, y medidos en función de dinero en efectivo pagado o por pagar, o del valor del mercado de otros bienes, acciones de capital o servicios proporcionados en cambio (Kohler. Ericl 2004, p. 137).

Eficaz: Que produce el efecto deseado. Se dice de la persona que realiza con eficiencia su trabajo o función (Larousse 2004, p. 369).

Licitación general: Es el llamado que hace el contratante a todos los contratistas para que estos ofrezcan los precios por los cuales ejecutarán las obras (Zamora. Ramón 2001, p. 12).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Astudillo (2003), elaboró una tesis de postgrado titulada “Propuesta para una Estrategia de Reducción de Costos a Través del Outsourcing para el Comedor de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas”. En la misma presentó las siguientes conclusiones:

- En lo que respecta a la situación actual de los costos del servicio de Comedor Universitario de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, los resultados de la investigación sugiere que los importes del presupuesto invertido en el mismo disminuyeron en el año 2002 con relación al año anterior, a pesar de que el presupuesto total asignado para el núcleo se incrementó en el año 2002 con respecto al 2001.
- Igualmente se pudo determinar que del presupuesto que se invierte para el servicio del Comedor, una importante proporción es consumido por los costos de la mano de obra y alimentos. Se destinan muy pocos recursos a las inversiones en bienes y equipos así como de infraestructuras.
- Hoy por hoy, el outsourcing es considerado como una estrategia gerencial que ha demostrado ser efectiva en muchas organizaciones en lo que refiere a lograr objetivos de reducción de costos y optimización de procesos internos. Dada la actual situación de crisis financiera que atraviesa el sector de la educación Venezolana, éste pudiera ser considerada como una alternativa para algunos servicios que presentan dificultades y que requieren particular atención.

- De acuerdo con los lineamientos del Ejecutivo Nacional establecidas en las Normas de Austeridad del Sector Universitario, amparado en lo establecido en la ley de licitaciones, existe la posibilidad, desde el punto de vista legal para que el servicio del Comedor Universitario del Núcleo de Monagas, sea atendido bajo la modalidad de outsourcing.

2.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL PROBLEMA

El Outsourcing es una práctica que data desde el inicio de la Era Moderna. Este concepto no es nuevo en Latinoamérica, ya que muchas compañías competitivas lo realizan como una estrategia de negocio.

La traducción al castellano del neologismo inglés outsourcing viene a ser la externalización de determinadas áreas funcionales. Por tanto, aplicado con carácter general, no es un concepto nuevo puesto que responde al acto mediante el cual una organización contrata a un tercero para que realice un trabajo en el que está especializado, con los objetivos de reducir costos y evitar a la organización la adquisición de una infraestructura propia que le permita la correcta ejecución del trabajo.

Delegar responsabilidades y compromisos que no son inherentes a la esencia del negocio ha sido una constante en las organizaciones. Al comienzo de la era post - industrial se inicia la competencia en los mercados globales, y es entonces cuando las empresas deciden que otros asuman responsabilidades, porque no parecía suficiente su capacidad de servicios para acompañar las estrategias de crecimiento.

Hoy en día se habla de volver al inicio y retomar estos conceptos bajo el nombre de Reingeniería de Procesos. La realidad es que siempre se ha hecho outsourcing, pero con una concepción probablemente equivocada.

A pesar de no ser una práctica común entre las empresas latinoamericanas, en países como Venezuela, que hemos experimentado una crisis económica muy fuerte y que ahora estamos viviendo cambios radicales debido a las presiones socio-económicas hemos formado una “plataforma de lanzamiento” para que este tipo de servicios externos se llevara a cabo, dado que para muchas compañías el reducir costos e incrementar la productividad se convirtió en la diferencia entre el éxito y el fracaso. De hecho, varias empresas que brindaban este servicio lograron la eficiencia sin tener que pasar por algunas etapas, ya que la crisis ayudó en el sentido de que no había otra forma de adaptarse a lo que el mercado y los clientes necesitaban.

2.3. BASES TEÓRICAS

2.3.1. Definición de Outsourcing

Según Romero (2003), expresa lo siguiente del outsourcing:

El Outsourcing o Tercerización (también llamada subcontratación) es una técnica innovadora de administración, que consiste en la transferencia a terceros de ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles.

Esta técnica se fundamenta en un proceso de gestión que implica cambios estructurales de la empresa en aspectos fundamentales tales como la cultura, procedimientos, sistemas, controles y tecnología cuyo objetivo es obtener mejores

resultados concentrando todos los esfuerzos y energía de la empresa en la actividad principal.

También podemos definirlo como la subcontratación de servicios que busca agilizar y economizar los procesos productivos para el cumplimiento eficiente de los objetos sociales de las instituciones, de modo que las empresas se centren en lo que les es propio.

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsou21.gif>

2.3.2. Importancia

La importancia de la tercerización radica en que esta pretende concentrar los esfuerzos de la compañía en las actividades principales del giro de negocios. De esta manera se pretende otorgar mayor valor agregado para los clientes y productos mediante agilidad y oportunidad en el manejo de los procesos transferidos, una reducción de los tiempos de procesamiento e inclusive, en la mayoría de los casos, una reducción de costos y de personal, así como una potencialización de los talentos humanos. (Ibíd).

2.3.3. Funcionalidades Básicas

- Contrato:

Es un documento de carácter legal que recoge el alcance y características del servicio de outsourcing. El contrato de outsourcing debe definir los siguientes aspectos:

- Su duración.

- Las condiciones de la cesión de los activos (tanto económicas como de otro tipo) referidos al momento inicial del acuerdo entre la Administración y el contratista.
- Las condiciones de la gestión de los SI a llevar a cabo durante el contrato (nivel de servicio).
- Las condiciones de recuperación de la gestión de los SI una vez finalizado el contrato.
- La propiedad intelectual, especialmente si se traspasa al proveedor la responsabilidad del desarrollo de aplicaciones.
- Las condiciones previstas para la resolución del contrato con anterioridad a la fecha de su finalización prevista.

- Nivel de servicio:

El nivel de servicio define el ámbito de aplicación del servicio (operación, mantenimiento, desarrollo, etc.), para sistemas de información concretos y la forma exacta de llevarlo a cabo. Es uno de los puntos más importantes de un contrato de outsourcing y debe ser fácilmente medible. Para el establecimiento del nivel de servicio suele ser usual la realización conjunta, entre la organización contratante y la empresa de outsourcing, de las siguientes actividades:

- Análisis de viabilidad que defina el ámbito de aplicación.
- Análisis detallado que determine minuciosamente todos y cada uno de los compromisos concretos que van a ser contraídos por ambas partes.

- Activos:

Es el conjunto de recursos informáticos que son propiedad de la organización contratante y que son susceptibles de ser traspasados a la empresa que proporciona el servicio de outsourcing e incluso posteriormente ser recuperados. Estos activos pueden clasificarse en:

- Físicos: corresponden al equipamiento físico de la organización.
- Lógicos: corresponden al equipamiento lógico básico.
- De aplicación: corresponden al aplicativo existente, tanto a medida como de carácter comercial.
- Información: corresponden a los datos contenidos en los SI.
- Humanos: corresponden a transferencia de personal, los cuales quedan fuera del alcance de esta guía.

- Transformación de costos:

Bajo este concepto se engloba comúnmente el hecho de que el outsourcing modifica los conceptos contables relacionados con la gestión informática. Se transforman los costos del recurso en costos del servicio, los costos fijos en costos variables y las inversiones en gastos desapareciendo los activos. Esto es posible, entre otras razones, gracias a:

- La fragmentación del servicio en unidades básicas (nómina, transacción, informe, etc.).
- La tarificación independiente y fija de cada una de estas unidades.
- El pago del servicio de acuerdo con la prestación real del mismo basada en las unidades realizadas.

- Plan de pagos:

Dadas las peculiaridades del servicio de outsourcing, el plan de pagos establece la forma en que se remunerará el servicio (mensual, cuando se cumplan determinados hitos, etc.), teniendo en cuenta que cada pago podrá tener una componente de costo de carácter fijo y otra variable, en función del nivel de servicio. Así, en los contratos se puede establecer los siguientes tipos de pagos:

- Precio fijo.
- Precio variable, por unidad de uso.
- Precio mixto (parte fija y parte variable).

2.3.4. Objetivos del Outsourcing

Los principales objetivos que pueden lograrse con la contratación de un servicio de outsourcing son los siguientes:

- Optimización y adecuación de los costos relacionados con la gestión, en función de las necesidades reales.
- Eliminación de riesgos por obsolescencia tecnológica.
- Concentración en la propia actividad de la organización. (Ibídem).

2.3.5. Características

La opinión de Sánchez (2003), sobre las características del outsourcing son las siguientes:

- Relativas al Contrato entre las Partes.

- Su elaboración es compleja, puesto que debe establecer claramente las responsabilidades de ambas partes en cualquier aspecto, no sólo del nivel de servicio actual sino también del nivel de servicio futuro.
- Suele tener una duración de varios años. En el sector privado tiene una duración no menor a 5 ó 7 años, siendo habitual un período de 10 años.
- Uno de los aspectos más importantes del contrato es la definición de su resolución (finalización), el establecimiento de salidas programadas antes de cumplirse el plazo acordado, así como los períodos de preaviso en caso de reversión del servicio.
- Junto con los conceptos financieros, a lo largo de todo el proceso de evaluación se deben establecer criterios de transferencia de personal (para el caso de que existan).
- El alcance del contrato es a la medida, es decir, podrá ser tan amplio como lo deseen las partes contratantes.
- Debe ser flexible para que la Administración pueda cambiar los requisitos del servicio y el proveedor pueda cambiar los medios con los que lo da. Mientras que un contrato de outsourcing se firma para que sea válido durante años, los requisitos de tecnología están en constante evolución.

- Relativas a la Empresa demandante del Outsourcing.

- Es una decisión estratégica para la organización, puesto que cede el total o parte de sus activos a la empresa de outsourcing.
- Permite el acceso a nuevas tecnologías y centrarse en la realización de actividades de mayor valor para la organización.

- Permite a la organización alcanzar un mayor nivel de competitividad sin realizar inversiones en equipamiento tecnológico o en formación del personal informático propio.
- Transforma a nivel contable los conceptos de costos fijos en costos variables y las inversiones en gastos desapareciendo los activos. Son menores los costos de operación y se evitan las decisiones de invertir en infraestructura.
- Adquiere un compromiso muy importante con la organización que la contrata, puesto que de ella dependerá que se proporcione un adecuado nivel de servicio.
- El servicio prestado debe ser suficientemente flexible como para adaptarse a cambios de negocio, organizativos o funcionales en la organización, así como al entorno tecnológico.

- Relativas a la Empresa de Outsourcing.

- Adquiere un compromiso muy importante con la organización que la contrata, puesto que de ella dependerá que se proporcione un adecuado nivel de servicio.
- El servicio prestado debe ser suficientemente flexible para adaptarse a cambios de negocios, organizativos o funcionales en la organización, así como al entorno tecnológico

[\(<http://www.Latinoamericajobs.com/contenido/español/comun/tips>\).](http://www.Latinoamericajobs.com/contenido/español/comun/tips)

2.3.6. Riesgo Latente al Subcontratar

Al respecto, Rothery y Roberttson (1997), indica los peligros que se deben contemplar:

- Pérdida de control.

- Registros de seguridad.
- Amenazas a la confidencialidad.
- Calidad / Experiencia del subcontratista (proveedor outsourcing).
- Escalada de costo.
- Posibilidad de eliminación de la actividad por parte del cliente final, es decir, romper el contacto entre el cliente y quien hace el desarrollo.
- Pérdida de talento experto dentro de la compañía.
- Cambio en compromiso / estabilidad financiera del subcontratista.
- Cambio en el negocio y la tecnología durante la vida de un contrato (también cambio del producto).
- Cambio en le entorno, por ejemplo, crecimiento de la unión Europea.
- Retorno del servicio a la compañía original.
- Incompatibilidad de las motivaciones / habilidades clientes – proveedor. (p. 57).

2.3.7. Funciones que las Compañías están más Dispuestas a Subcontratar

- Aquellas que hacen uso intensivo de recursos – gastos corrientes o inversión de capital.
- Áreas relativamente independientes.
- Servicios especializados y otros servicios de apoyo.
- Aquellas con patrones de trabajo fluctuantes en carga y rendimiento.
- Aquellas sujetas a un mercado rápidamente cambiante y donde es costoso reclutar, capacitar y retener al personal.

- Aquellas con una tecnología rápidamente cambiante, que requiere una gran inversión. (Ibíd., p. 66).

2.3.8. Que se debe Subcontratar

Según, Benjamín Tripier (2002), que las áreas potenciales para ser entregadas en outsourcing son las siguientes:

-.Tecnología de Información (mayor crecimiento).

- Mantenimiento y reparación.
- Entrenamiento.
- Desarrollo de aplicaciones.
- Consultoría y reingeniería.
- Manejo de centros de datos.
- Servicio de redes.
- Soporte a usuario.
- Servicio completo de sistemas.

- Administración.

- Impresión y reproducción.
- Correo y mensajería.
- Archivos y biblioteca.
- Suministro e inventario.

- Nómina.
- Compras.
- Contabilidad.
- Impuestos.

- Servicios a clientes.

- Visitas y mantenimiento.
- Despacho.
- Servicio de información al cliente.

- Finanzas.

- Tesorería.
- Manejo de bancos.
- Cobranza.

- Recursos Humanos.

- Dotación y reclutamiento.
- Compensación.
- Sistema de información.

- Planta física.

- Mantenimiento de instalaciones.
- Seguridad.
- Gerencia / conserjería.

- Sistema de información.

- Venta y distribución.

- Mercadeo directo.
- Publicidad.
- Telemercadeo.
- Ventas de campo.
- Almacenes.
- Operaciones.
- Distribución y logística.

- Transporte.

- Manejo de flota.
- Mantenimiento. (www.ntn-consultores.com).

2.3.9. Que no se debe Subcontratar

Según, Rothery y Roberson (1997), aunque todas las funciones que aparecen a continuación hayan sido subcontratadas con éxito por alguien en alguna parte usted deberá hacer un examen cuidadoso antes de subcontratar las siguientes:

- Administración de planeación estratégica.
- Administración de finanzas.
- Administración de la consultoría gerencial.
- Control de proveedores.
- Administración de calidad y administración ambiental.

- Supervisión de la satisfacción de los requisitos del mercado y reglamentario como:
 - Responsabilidad del producto.
 - Publicidad engañosa.
 - Calidad.
 - Regulaciones ambientales.
 - Higiene y seguridad del personal.
 - Seguridad del producto / servicio. (OP. Cit, p. 66).

2.3.10. Ventajas y Desventajas de la Subcontratación

Según Cedeño (2004), las ventajas y desventajas a considerar para un outsourcing son las siguientes:

➤ Ventajas:

- El desarrollo económico del sector productivo.
- Especialización por tareas en función de los servicios prestados.
- La responsabilidad de las empresas contratantes de servicios al establecer controles de calidad adecuados a través de criterios y sistemas de evaluación establecidos conjuntamente con los prestadores de estos servicios.
- Es inevitable un nuevo enfoque del sistema de costos para poder evaluar claramente la disminución de los costos en los procesos tercerizados.
- Un mayor entrenamiento y desarrollo profesional para los empleados dentro de las empresas prestadoras de servicios, así como, transferencias de tecnología

para los funcionarios de las empresas contratantes y / o para las empresas contratistas.

- Una disminución del desperdicio.
- La revalorización de los talentos humanos.
- La agilidad en las decisiones se refuerza con la tercerización.
- Aprovechamiento de los espacios físicos y revalorización de los recursos instalados (maquinarias, equipos, entre otros) para optimizar el uso.

➤ **Desventajas:**

- Pérdida de habilidades críticas para el cumplimiento del objetivo del negocio o desarrollo de habilidades que incorrectamente pueden ser catalogadas como esenciales.
- Pérdida del control sobre la calidad de los servicios contratados.
- En caso de no realizar unos análisis del mercado de las compañías prestadoras de servicios, la tercerización se puede convertir en el camino directo al fracaso.
- Si es que la decisión de tercerizar no está bien fundamentada dentro de la empresa, la sola idea de aplicarla podría ser causante de un caos generalizado en todos los niveles de la organización.
- Los errores no pueden ser admitidos al momento de escoger un área a tercerizar.
- No todos los empleados que perdieron su puesto dentro de la organización podrán ser absorbidos por las empresas prestadoras de servicios. (<http://Findarticles.com>)

2.3.11. Reingeniería de los Procesos de Negocio

Hammer define la reingeniería como “la revisión fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocios para lograr mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de desempeño como el costo, la calidad, el servicio y la velocidad.”

- Outsourcing como una herramienta de la reingeniería.

Ahora ya empieza a quedar claro por qué y en qué se beneficiará el outsourcing de la tendencia a la reingeniería. Las organizaciones que realmente están preparadas para regresar al principio y pensar en la mejor forma de producir, comercializar y distribuir un producto o un servicio, se verán obligadas a preguntarse cuáles son las mejores formas de hacerlo, y al mismo tiempo si realmente necesitan tener todos los procesos dentro de sus compañías.

La reingeniería ofrece a las compañías la oportunidad de considerar el outsourcing como una de las herramientas que pueden utilizar en el nuevo proceso; aunque es más fácil escribir sobre reingeniería que llevarla a la práctica. Los principios son acertados y sólidos, pero aun son pocos los ejemplos de proyectos de reingeniería espectacularmente exitosos.

Una de las razones de esta lenta asimilación es la resistencia interna en las organizaciones a este cambio potencialmente enorme. Significa desafiar poderosos intereses creados, que encontrarán razones para no realizar cambios, al menos por el momento o en sus propias áreas. Por la misma razón, el outsourcing puede ser una ruta más fácil que la reingeniería interna y puede abrir este callejón si salida. De hecho, los proveedores de outsource o subcontratista con frecuencia lograrán sus beneficios a través de la reingeniería de un proceso para hacerlo más eficiente, una vez que obtienen el contrato.

-

Compresión del tiempo.

En ciertos negocios, el nuevo mundo de la comprensión del tiempo está demandando alta tecnología – computadoras, procesadores de palabras, transmisión electrónica entre otras. Las compañías que cuentan con ella y la pueden utilizar permanecerán en el negocio, siempre y cuando todo lo demás lo hagan correctamente; las compañías que no cuentan con ella no sobrevivirán. Pero aquellos que permanezcan en el negocio obtendrán mucho más de la acción, ya que los proveedores se están reduciendo en número, y son cada vez menos los que obtienen más y más trabajo.

- Reestructuración organizacional.

A lo largo de todo el mundo corporativo, y actualmente en algunos países a nivel gubernamental, se están reduciendo los niveles gerenciales (“aplanamiento de la organización”) y se está acortando la distancia entre el gerente ejecutivo y el trabajador de la planta. Este proceso vertical va de la mano con el proceso horizontal de eliminación de existencias reguladoras y los límites cada vez más difusos entre cliente y proveedores, junto con el outsourcing que está haciendo que pasen de los papeles tradicionales de cliente- proveedor al de una sociedad de negocios estratégica.

- Competencia.

Las compañías eficientes y delgadas se convierten en los patrones a seguir por otras. Nunca antes fue más cierto que a fin de sobrevivir, las compañías deben mantenerse a la par con la competencia.

- Tecnología cambiante.

Cuando la industria automotriz Europea se topó con la necesidad de incorporar en sus productos una tecnología completamente nueva, como la electrónica para los nuevos controles de automóviles, tuvo la opción clara de aprender a hacerlo por sí misma o proceder al outsourcing con un contratista experto que ya estuviera realizando un trabajo similar para la industria de la computación.

- Las nuevas alianzas.

Las relaciones cliente-proveedor, que anteriormente tenían una calidad de adversarios, están pasando ahora a tener una calidad de sociedades para el beneficio mutuo. Los fabricantes de automóviles Japoneses adoptaron acciones rápidas contra sus competidores Europeos, formando alianzas estratégicas con proveedores únicos de partes, en tanto que los Europeos continuaron con su tradicional subcontratación múltiple de partes, en busca de costos más bajos y seguridad en el suministro.

El cambio más grande de la interfaz proveedor-cliente es la tendencia a comprar todas las partes y servicios de una categoría a un proveedor y formar una sociedad tan estrecha con éste que ambos compartan el mismo sistema. Es como si un empleado se instalara en un local fuera de la planta y se le pagara por honorarios en lugar de estar en la nómina. (Op. Cit. pp. 11-20).

2.3.11. Metodología para la Evaluación del Outsourcing de una Compañía

Según, Rothery y Robertson, “Lo que hará esta metodología es ayudarle a planear, ayudarle a fijar las expectativas, tanto dentro de su organización como en le exterior, e indicarle aquellas áreas donde usted necesita conocimiento especializado”.

Estos son los pasos de la metodología:

- Fase 0 Inicio.
- Fase 1 Evaluación.
- Fase 2 Planeación.
- Fase 3 Contratación.
- Fase 4 Transición.
- Fase 5 Administración.

Resumen de las fases.

Para cada una las fases se contestarán las siguientes preguntas:

- Qué hace la fase.
- Cuánto tiempo deberá tomar.
- Quién participa.
- Qué se entrega.
- Qué decisión se toma.

Fase 0 Inicio del proyecto.

¿Qué hace?

Identifica el alcance de lo que se está considerando para el outsourcing. Establece los criterios, las marcas importantes iniciales y los factores "adelante / alto" para las decisiones iniciales. Asigna recursos iniciales para "poner la semilla" del proyecto.

¿Cuánto tiempo?

De dos a cuatro semanas.

¿Quién participa?

Esta fase es iniciada por el gerente ejecutivo o un miembro del consejo que esté patrocinando el estudio de factibilidad.

¿Qué se entrega?

Un documento que establece el alcance del proyecto y las cuestiones administrativas.

¿Qué se decide?

Examinar (o no) los beneficios estratégicos.

Fase 1 Evaluación.**¿Qué hace?**

Examina la factibilidad del outsourcing; define el alcance y los límites del proyecto e informa en que grado el proyecto satisfará los criterios establecidos.

¿Cuánto tiempo?

De cuatro a seis semanas.

¿Quién participa?

Un pequeño equipo encabezado por el patrocinador, por lo menos un gerente de una función (por ejemplo: de finanzas o recursos humanos), que no se vea personalmente afectado por el resultado de la evaluación.

¿Qué se entrega?

Un estudio de factibilidad o de otro tipo. Una decisión acerca de si se debe o no proceder a la etapa de planeación

¿Qué se decide?

Decisión acerca de proceder o no.

Fase 2 Planeación detallada.

¿Qué hace?

Establece los criterios para la licitación, define los detalles para los requisitos y prepara una lista breve de invitaciones para el concurso.

¿Cuánto tiempo?

De ocho a diez semanas.

¿Quién participa?

El equipo formado durante la fase 1, más un representante de compras (o abastecimientos o contratos), del departamento jurídico y de recursos humanos, en caso de que no estén representados.

¿Qué se entrega?

Un plan para el proceso de licitación, incluyendo documentación para la licitación, descripción de los servicios, borradores de acuerdos del nivel de servicios y una estrategia para las negociaciones con los proveedores.

¿Qué se decide?

A quien se invita a conservar, bajo que criterios y las medidas de desempeño.

Fase 3 Contratación.

¿Qué hace?

Selecciona a un contratista preferido como resultado de un proceso de licitación. Identifica a un proveedor de respaldo.

¿Cuánto tiempo?

De tres a cuatro meses.

¿Quién participa?

El equipo central de la fase de planeación. Puede incluir asesores externos. Participarán contratistas potenciales y sus socios.

¿Qué se entrega?

Invitación a concursar. Acuerdos de nivel de servicios. Los encabezados del acuerdo. Contratos. Plan para la transferencia del servicio al subcontratista.

¿Qué se decide?

La concesión del contrato. A quien, para que servicio, durante cuanto tiempo, con que criterios de medición.

Fase 4. Transición del nuevo servicio.

¿Qué hace?

Establece los procedimientos para la administración de la función subcontratada. Transfiere la responsabilidad formal de las operaciones. Transfiere personal y activos según se haya acordado.

¿Cuánto Tiempo?

De dos a tres meses.

¿Quién participa?

El equipo central y el gerente de función de la función subcontratada. Recursos humanos, usuarios, gerencia y personal del proveedor.

¿Qué se entrega?

Un plan de transición. Documentación de los procedimientos de administración y revisión. Entrega de la responsabilidad formal al subcontratista.

¿Qué se decide?

Procedimientos de terminación. Fecha de entrega del servicio.

Fase 5 Administración y revisión.

¿Qué hace?

Revisa el contrato en forma regular, comparándolo contra los niveles de servicios acordados. Plantea las negociaciones para tomar en cuenta los cambios y requerimientos adicionales.

¿Cuánto tiempo?

De uno a cinco años, dependiendo de la duración del contrato. Normalmente es de tres a cinco años.

¿Quién Participa?

Representante del contratista responsable de la entrega del servicio. Representante de la función del usuario, responsable de la administración del contrato y del proveedor.

¿Qué se entrega?

Un servicio administrado. Revisiones regulares. Ausencia de sorpresas.

¿Qué se decide?

Verificación anual de la validez de la evaluación original. Decisión sobre la continuación del contrato (Ibíd, pp. 209-214).

2.3.12. Puntos Básicos para lograr un Outsourcing Exitoso

Según Álvarez (2004), Para lograr un buen resultado en el proceso de outsourcing hay que considerar tres aspectos principales: la revisión de la estructura de la empresa, la determinación de las actividades a outsource y la selección de los proveedores.

- Revisar la estructura de la empresa.

Se pueden identificar cuatro puntos básicos para que una empresa cuente con la estructura adecuada.

- Contar con una buena administración del proceso de abastecimiento.

El proceso de outsourcing debe tener una misión definida: aumentar el valor del producto percibido por los consumidores. Un diseño exitoso de la estrategia del proceso de abastecimiento consiste en aprovechar al máximo las ventajas o habilidades principales de la organización y subcontratar todo lo demás.

- Determinar habilidades principales e identificar cuellos de botella.

Uno de los pasos clave para que una empresa pueda lograr un proceso de outsourcing exitoso es identificar cuáles de las actividades que realiza son las centrales o principales para el negocio. Estas generalmente son aquellas en las que tiene alguna ventaja sobre sus competidores ya sea mejor tecnología, mejor calidad, menores costos, entre otras.

- Cambiar la cultura organizacional.

Un paso importante dentro de procesos de outsourcing es lograr que los integrantes de las organizaciones entiendan los fundamentos de esta separación de actividades, así como los motivos que llevan a ella y los beneficios que puede traer para la compañía.

- Contar con la tecnología de información adecuada.

Una vez que se han establecido los puntos básicos para el outsourcing es importante que la empresa cuente con la tecnología necesaria para poder mantener una relación de este tipo.

- Determinar a cuales actividades aplicar outsourcing y a cuáles no.

Dentro de una organización existen diversos tipos de actividades que dependiendo de su naturaleza puedan o no someterse a un proceso de outsourcing. Dentro de las actividades de una empresa se tienen las actividades estratégicas, las altamente rentables y las rutinarias o de apoyo. Las dos primeras actividades deben conservarse internamente más, la última es recomendable que se subcontrate. Se pueden identificar tres criterios para determinar las actividades a subcontratar, estos son:

- Actividades que hacen uso intensivo de recursos.

Mediante esta técnica las compañías pueden entrar en un nuevo mercado sin la necesidad de incurrir inmediatamente en inversiones considerables de equipo. Algunas utilizan esta técnica buscando aumentar su eficiencia y reducir los costos.

- Actividades que usan servicios especializados.

La subcontratación ofrece a las empresas gran flexibilidad en sus sistemas, ya que pueden contar con el apoyo de un tercero especializado que pueda adaptarse mejor a los cambios del mercado.

- Actividades relativamente independientes.

Una forma de identificar actividades que no formen parte de las habilidades centrales de una empresa, es observar aquellas tareas que tienen una relativa independencia con respecto a las demás funciones de la compañía.

- Seleccionar al proveedor.

Se pueden mencionar ciertos pasos a llevar a cabo en la selección de un proveedor.

- Analizar la relación costo beneficio

Si se obtiene un resultado positivo, es decir que el proveedor pueda realizar a un costo menor y con igual o mayor calidad dicha actividad, quiere decir que la empresa ha logrado identificar una actividad que no forma parte de sus habilidades principales. Cuando el resultado es negativo, es decir, que un proveedor presente un costo generalizado mayor que el que obtiene la empresa, se pueden deducir dos cosas: La empresa intenta desintegrar una actividad que forma parte de sus habilidades centrales, o la selección del proveedor es deficiente y éste no tiene las capacidades suficientes para ofrecer el servicio a la empresa o la actividad no forma parte de sus habilidades principales.

- Seleccionar cuidadosamente a los proveedores

Al seleccionar a un proveedor las empresas deben buscar proveedores que se enfoquen en la industria en la que ellos se encuentran, además ellos deben

comprender el manejo de los productos que se van a subcontratar.
(<http://www.outsourcing-fag.com/html>)

2.4. BASES LEGALES DE OUTSOURCING EN VENEZUELA

Toda organización en el desarrollo de sus actividades deberá estar enmarcada dentro de un contexto legal que la regula, así mismo las herramientas o estrategias aplicadas por ellas deben llevarse a cabo tomando en cuenta una serie de lineamiento, tal es el caso del outsourcing como alternativa estratégica en el crecimiento de las empresas.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela es la principal ley sobre la cual se fundamenta todas las demás leyes de la nación. La referida constitución expresa claramente en su artículo 87, 89,112 entre otros deberes y derechos de los venezolanos en materia laboral, sanitaria, impositiva y económica.

En el artículo 87 de la ley (de los derechos sociales), se hace reconocimiento al trabajo como un derecho y un deber que tiene todo venezolano, cuando señala textualmente: “toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar”.

Por otro lado en su artículo 89 (de los derechos sociales), señala textualmente: “El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado”.

Se tiene también, en el artículo 112 (de los derechos económicos), establece: “Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las prevista en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de derecho humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social”.

Ley orgánica del trabajo (1997), esta ley regirá la situación jurídica derivada del trabajo como hecho social.

En el artículo 23, establece: “toda persona acta tiene el derecho de trabajar dentro de su capacidad y habilidad, para asegurar su subsistencia y en beneficio de la comunidad”.

De igual manera en el artículo 24, establece: “toda persona tiene derecho al trabajo, el Estado procurará que toda persona apta pueda encontrar colocación que le proporcione una subsistencia digna y decorosa”.

Por otro lado en el artículo 31 y 32 (de la libertad del trabajo), expresan: “Toda persona es libre para dedicarse al ejercicio de cualquier actividad que no esté prohibida por la ley y nadie podrá impedir el trabajo a los demás y obligarlos a trabajar contra su voluntad”.

- El Contrato de Trabajo.

Según la L.O.T (1997), un contrato de trabajo es aquel mediante el cual una persona se obliga a prestar servicio a otra bajo su dependencia y mediante una remuneración

- Normas de Austeridad Publicadas en Gaceta Oficial No. 4.924.

En el artículo 10 de las Normas de Austeridad publicadas en Gaceta Oficial No. 4.924 del día jueves 29 de julio de 1.995, se establece que “las Universidades deben estudiar alternativas de contratación con empresas para atender labores administrativas y/o prestación de servicios.

- Ley de licitaciones

Artículo 1. Esta ley tiene por objeto regular los procedimientos de selección de contratistas, por parte de los sujetos a que se refiere el artículo 2, para la ejecución de obras, adquisición de bienes muebles y la prestación de servicios distintos a los profesionales y laborales.

Artículo 2. Están sujetos a esta ley los procedimientos de selección del contratista que lleven acabo lo siguiente entes... (4) Las Universidades Nacionales.

Artículo 9. Las reglas, condiciones y criterios aplicadas a cada licitación serán objeto, de posibles verificación y revisión, y se establecerán en los pliegos de licitación, lo que estarán disponibles a los interesados para la fecha que se indique en el llamado a licitación, hasta el día hábil inferior a la fecha fijada para el acto de manifestaciones de voluntad de ofertas según sea el caso.

2.5. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

2.5.1. Universidad de Oriente Núcleo Monagas

El 12 de Febrero de 1962, en el antiguo campo de petróleo de la Creole de Jusepín con la Escuela de Ingeniería de Petróleo, la cual fue trasladada al Núcleo de Anzoátegui y la Escuela de Ingeniería Agronómica. En 1966 se crea la Escuela de Zootecnia y el Instituto de Investigaciones Agropecuarias. En 1974 en la Ciudad de Maturín, específicamente en la Urbanización de Juanico, inicia sus actividades la unidad de cursos Básicos. (Catálogo General de la Universidad de Oriente, 1986, p.273).

A partir del año 1991 comienza a funcionar en la nueva sede ubicada en el campus Los Guaritos la Escuela de Ingeniería Agronómica y la Escuela de Zootecnia, en la actualidad denominada Escuela de Ingeniería de Producción Animal.

Atendiendo a las necesidades socioeconómicas imperantes en el Estado se crean nuevas Escuelas como es el caso de Tecnología de los Alimentos y Gerencia de Recursos Humanos, así como también los programas de Administración mención Industrial, Contaduría Pública, Ingeniería de petróleo y la más reciente ingeniería de Sistemas.

2.5.2. Objetivos de la Institución

La Universidad de Oriente es una institución al servicio de la nación venezolana, con objetivos comunes a las demás universidades del país y del mundo, con fines propios esenciales derivados de las condiciones especiales de la región oriental, social y económicamente deprimida, a cuyo desarrollo integral la Universidad de Oriente está comprometida

Para el logro de estas relevantes metas la posibilidad jurídica y el compromiso histórico de trazar caminos diferentes en el área de la Educación Superior, situados como estamos en una comunidad dinámica y cuestionadora de las tradiciones Institucionales.

Lo anterior puede resumirse en los siguientes objetivos:

- Orientar en el estudio la labor formativa integral de las etapas anteriores.
- Conservar y acrecentar el acervo cultural del país y defender esta cultura hacia la colectividad.
- Desarrollar en su seno la investigación científica y estimular en las demás instituciones y sectores que puedan cultivarla.
- Formación de profesionales.

- Cooperar en la formación, promoción del desarrollo de la región Oriental del país. (Catálogo General de la Universidad de Oriente, 1986, p.23).

2.5.3. Coordinación de Servicios Generales

La Coordinación de Servicios Generales y Mantenimiento depende de la Coordinación Administrativa del Núcleo. La conforman cuatro secciones: Mantenimiento (Áreas: Aseo y Limpieza, Carpintería, Electricidad, Herrería, Jardinería, Pintura, Plomería y Refrigeración). Transporte: (Áreas: Conductores y Taller Mecánico), Vigilancia y Correspondencia.

Cada sección es atendida por un Jefe de Sección, miembro del personal administrativo, a excepción de vigilancia, que es atendida por un Supervisor de Vigilancia, miembro del personal obrero.

En el Campus Junico existe una extensión de la Sección de Mantenimiento, atendida por un Supervisor del Servicios miembro del personal obrero.

2.5.4. Funciones Generales

La Coordinación cumple funciones de carácter eminentemente administrativo y otras relativas a la prestación de servicios a todas las dependencias del Núcleo.

Al Coordinador le competen las siguientes funciones:

- Coordinar y supervisar las actividades del personal a su cargo.
- Orientar al personal en el trabajo que va a realizar.
- Coordinar las actividades de suministro de materiales y equipos de trabajo.

- Tramitar la compra de materiales, equipos, herramientas y maquinarias.
- Evaluar el personal a su cargo.
- Solicitar presupuesto para construcción de trabajos menores de albañilería, electricidad, plomería entre otros.
- Supervisar los diversos trabajos y obras de los contratistas.
- Elaborar solicitud de servicios, solicitud de compras, órdenes de pago, caja chica y viáticos.
- Aplicar correctivos, en caso necesario, a trabajos realizados en la institución.
- Tomar decisiones en base a trabajos a ejecutar.
- Velar por el cumplimiento de los contratos y otros servicios de la Institución.
- Asistir y participar en reuniones y comisiones de trabajo.
- Elaborar oficios, correspondencias, órdenes de pago, cajas chicas, memorandos u otros documentos de la unidad.
- Ordenar y supervisar la reparación de equipos.
- Efectuar inspecciones de las instalaciones para detectar fallas y recomendar las reparaciones pertinentes.
- Controlar el mantenimiento y las reparaciones realizadas.
- Atender las solicitudes y reclamos por servicios, mantenimiento y reparaciones e impartir las correspondientes órdenes para la solución de estos problemas.
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

2.5.5. Estructura Organizativa

- Sección de Mantenimiento.

Mantener las instalaciones de la Institución utilizando las técnicas, materiales, equipos y herramientas con la finalidad de conservarlas en óptimas condiciones.

Está conformada por las siguientes áreas: aseo y limpieza, carpintería, electricidad, herrería, jardinería, pintura, plomería y refrigeración.

-Área de Aseo y Limpieza.

- Objetivo General:

Asear las instalaciones de la Organización, así como distribuir materiales de aseo, utilizando los equipos y materiales correspondientes en condiciones óptimas.

- Tareas:

-Realizar la limpieza de oficinas, laboratorios, pasillos, baños y otras áreas.

-Limpieza de paredes, tabiques, puertas, vidrios, ventanales, escritorios, mesones, muebles.

-suministra y coloca en sus respectivos lugares: toallas, jabón, papel sanitario, desodorantes y otros.

-Recoge, embolsa y coloca la basura en sus respectivos depósitos.

-Moviliza material de oficina y mobiliario.

-Abre y cierra puertas, enciende y apaga luces, activa y desactiva equipos de oficina, en horas previamente establecidas.

-Llena reportes de las tareas asignadas.

-Mantiene limpio y ordena equipos y sitio de trabajo.

-Cumple con las normas y procedimiento de seguridad integral establecido por la Organización.

-Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. (Manual de Funciones de la Coordinación de Servicios Generales, Núcleo Monagas).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es denominada investigación de campo, la información fue adquirida de una manera directa en el área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas. Al definir la investigación de campo, Fidias (2004), “expresa que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (p. 28).

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo. Al respecto Hernández Sampieri (2003), expresa lo siguiente: “con mucha frecuencia, el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir cómo es y como se manifiesta determinado fenómeno. Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.” (p. 117).

De acuerdo a esto se realizó un estudio de la problemática en el área de aseo y limpieza, para comprender el funcionamiento de esta y así crear estrategias alternativas para reducir los costos de la misma.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la aplicación de esta investigación la población considerada estuvo conformada en tres grupos:

Grupo 1: Conformado por las autoridades (la coordinadora de Servicios Generales, Jefe de Mantenimiento y Supervisor del área de aseo y limpieza).

Grupo 2: Conformado por 53 trabajadores de aseo y limpieza del Núcleo de Monagas. De los cuales se tomó una muestra representativa de 20 obreros, debido a la poca receptividad y poca colaboración de estos al momento de la aplicación del instrumento.

Grupo 3: Conformado por los estudiantes de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas considerándose una población estimada de 16.000 estudiantes por lo que se empleó la siguiente fórmula estadística para la determinación de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

En donde:

N = Tamaño Población.

Z = Variable tipificada para el coeficiente de confianza asumido.

P = Proporción de casos Favorables → P = 0.5.

Q = proporción de casos favorables → Q = 1-P (Q = 0.5).

E = Error muestral máximo que se admite.

n = Tamaño de la muestra.

Para efecto del cálculo los datos son los siguientes:

n = ?

N = 16.000.

Z = 1.96 para el coeficiente de confianza de 95%.

E = 10% = 0.1

P = 0.5

Q = 0.5

$$n = \frac{(16.000) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.1)^2 * (15.999) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = \frac{(61.465,6) * (0.25)}{. (159,99) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{15.366,4}{160,9504} = 95,47289103 \sim 95 \text{ beneficiarios}$$

De la formula estadística empleada resultó una muestra significativa de 95 estudiantes, a los cuales se les aplicó una encuesta de una forma aleatoria o al azar.

3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se emplearon las siguientes:

Observación: Mediante la cual se recolectó información referente al área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Según Tamayo (1997) Observación documental no estructurada, llamada también observación ordinaria, libre o simple “consiste en reconocer y anotar los hechos sin recurrir a la ayuda de medios técnicos especializados”. (p, 158).

Entrevista no estructurada: Éste instrumento se aplicó a los niveles administrativos de la Coordinación de Servicios Generales para obtener una visión generalizada de la situación, los cuales incluye: Jefe de la Coordinación como máxima autoridad, jefe de Mantenimiento y Supervisor del área de Aseo y limpieza.

“En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente, sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por eso que el entrevistador debe poseer

una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la secuencia y coherencia de las ideas”. (Ibid, p. 72).

Cuestionario: Este cuestionario fue realizado con el fin de precisar la situación existente en le área de aseo y limpieza. El instrumento fue dirigido a el personal obrero (Anexo 1) del área mencionada y a los estudiantes (Anexo 2) del Núcleo de Monagas.

“Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de pregunta. Se le denomina cuestionario auto administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. (Ibidem, p. 72)

3.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

En relación con el objeto de la presente investigación estuvo encaminada a estudiar el outsourcing como herramienta para reducir los costos para el área de aseo y limpieza en la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

En lo que respecta al tiempo y espacio, se realizó en un lapso comprendido del II al III trimestre del 2005; el lugar fue en las instalaciones de la Universidad de Oriente, ubicada en el campus los Guaritos, el Decanato de Juanico de Maturín, Estado Monagas.

3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información que se recolectó fue analizada en forma manual, los resultados se mostraron en términos absolutos y relativos a través de cuadros y gráficos. Lo cual permitió llegar a conclusiones, donde se indicaron sugerencias para mejorar la situación actual de la problemática planteada.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EXISTENTE EN EL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA

Se efectuó un estudio exhaustivo de la situación del área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas. A través de la opinión de una muestra representativa de 95 estudiantes de la población Udista, debido a que estos además de ser beneficiarios del servicio, están en constante roce con el acontecer diario de la situación de salubridad y limpieza de la planta física de la Universidad.

Por otra parte, el personal obrero juega un papel fundamental en el rumbo de esta investigación por ser estos los que interactúan constantemente en el área de aseo y limpieza, y por ellos los que pueden proporcionar información relevante del funcionamiento de esta unidad. El instrumento de recolección de información (la encuesta) se les aplicó a una porción significativa de 20 obreros de una población de 53, debido a la poca receptividad de estos al momento del llenado de la encuesta y por la propuesta que representa la Investigación.

El Área de Aseo y Limpieza del Núcleo de Monagas es una unidad adscrita a la Coordinación de Servicios generales de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, y esta bajo la dirección de un funcionario o administrador. Su función principal es Asear las instalaciones de la Organización, así como distribuir material de aseo utilizando los equipos y materiales para mantener en condiciones óptimas de limpieza a las mismas. Los resultados de las encuestas se presentan en términos relativos en los gráficos que se suministran a continuación.

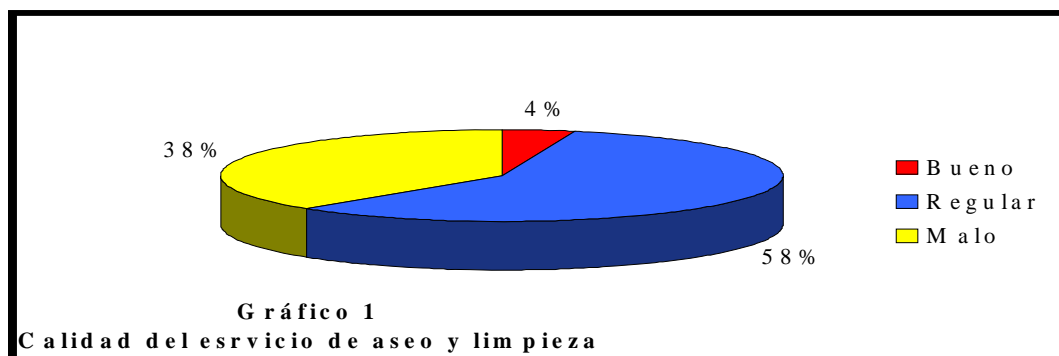
4.1.1. Resultados de las Encuestas Aplicadas a los Estudiantes de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas

Tabla 1. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la calidad del servicio.

| ¿Cómo considera la calidad del servicio de aseo y limpieza? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Bueno | 4 | 4% |
| Regular | 55 | 58% |
| Malo | 36 | 38% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 1. Calidad del servicio de aseo y limpieza



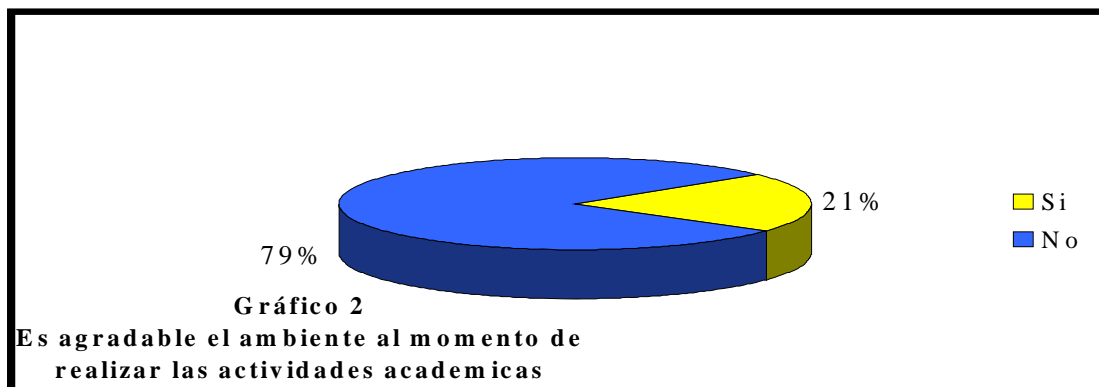
Como se observa en el Gráfico 1, La mayoría de los estudiantes encuestados opinaron que el servicio de aseo y limpieza presenta deficiencia funcional.

Tabla 2. Distribución absoluta y porcentual con respecto al ambiente agradable al momento de realizar las actividades académicas.

| ¿Es agradable el ambiente al momento de realizar las actividades académicas? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|--|---------------------|-----------------------|
| Sí | 20 | 21 |
| No | 75 | 79 |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 2. La agradabilidad del ambiente al momento de realizar las actividades



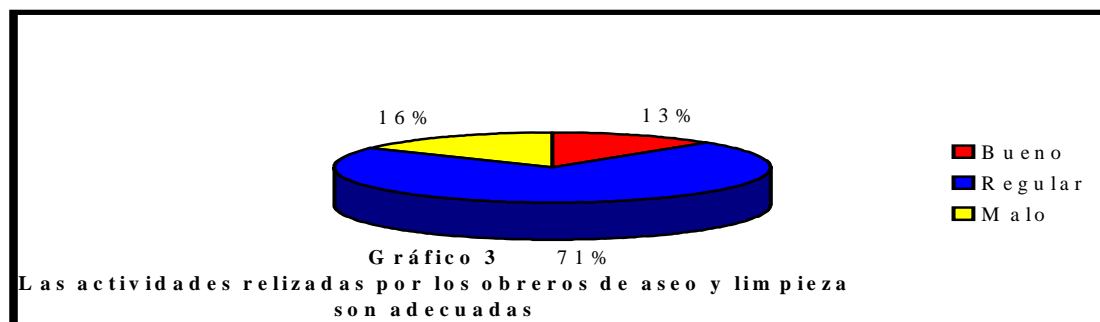
Según los resultados obtenidos en el gráfico 2, el 79% de los estudiantes que representa la mayoría de los encuestados coincidieron en que el espacio físico de la Universidad en función a salubridad y limpieza, lo perciben de una forma deplorable.

Tabla 3. Distribución absoluta y porcentual con respecto si las actividades realizadas por los obreros son adecuadas.

| ¿Las actividades realizadas por los obreros de aseo y limpieza son adecuadas? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Bueno | 12 | 13% |
| Regular | 68 | 71% |
| Malo | 15 | 16% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 3. Las actividades realizadas por los obreros son adecuadas



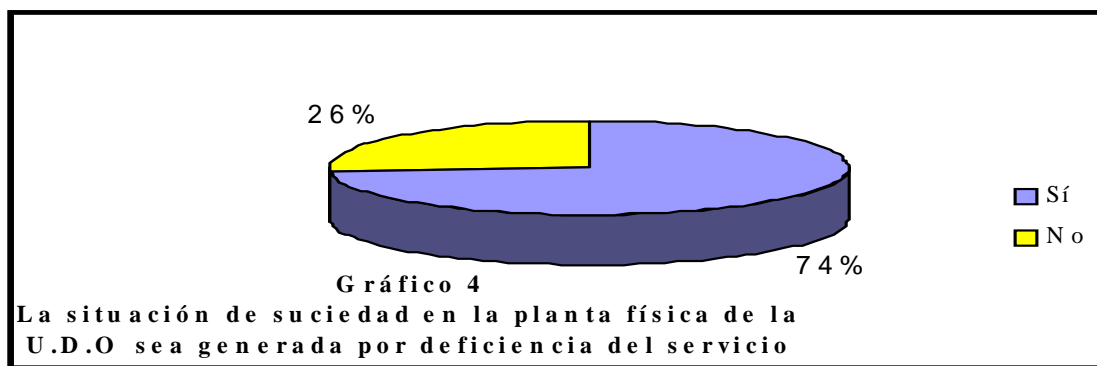
Según los resultados obtenidos en el gráfico 3, se deduce que la mayoría de los encuestados afirman que las labores realizadas por el personal obrero de limpieza se ejecutan de una forma inadecuada a las exigencias de sus tareas, es decir, se percibe que los obreros son pasivos al momento de realizar las actividades asignadas por su unidad, generando de esta forma deficiencia e improductividad de los recursos humanos en el área de aseo y limpieza de la Universidad.

Tabla 4. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la situación de suciedad, en la planta física de la Universidad de Oriente.

| ¿Situación de suciedad en la planta física de la Universidad (baños, aulas, pasillos, entre otros), sea por deficiencia del servicio? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Sí | 70 | 74% |
| No | 25 | 26% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 4. Situación de suciedad en la planta física de la Universidad



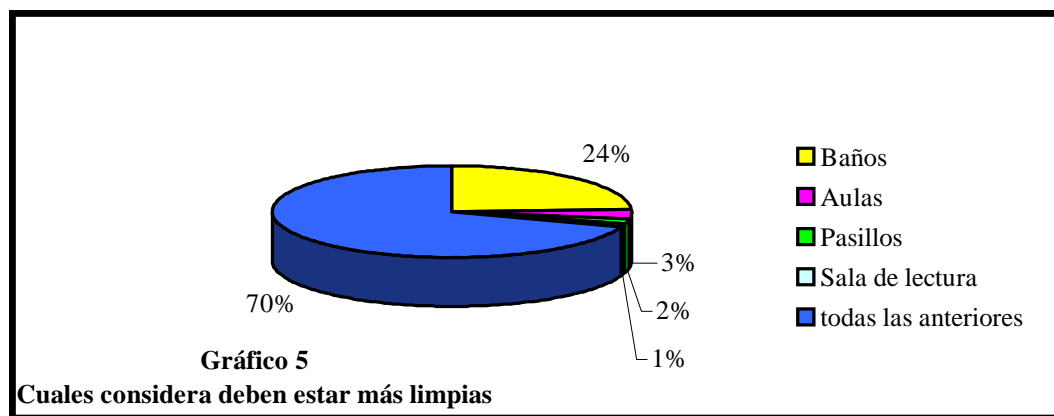
Respecto al gráfico 4, el 74% de los encuestados afirman que la situación de suciedad de la planta física de la universidad es generada por la deficiencia del servicio. Lo que significa que en esta unidad existen deficiencias originadas por múltiples causas.

Tabla 5. Distribución absoluta y porcentual con respecto a las áreas que deben estar más limpias.

| ¿Considera las áreas que deben estar más limpias? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Baños | 23 | 24% |
| Aulas | 3 | 3% |
| Pasillos | 2 | 2% |
| Sala de lectura | 1 | 1% |
| Todas las anteriores | 66 | 70% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 5. Áreas que deben estar más limpias



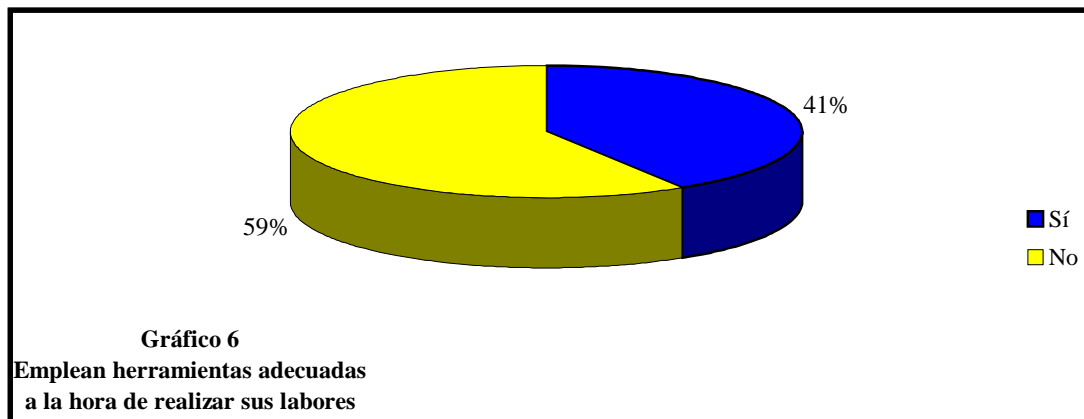
Según los resultados obtenidos en el gráfico 5, el 70% de los encuestados opinaron que todas las áreas deben estar limpias, mientras que un 24% afirmaron que los baños deben estar limpios, debido a las condiciones de insalubridad que presentan.

Tabla 6. Distribución absoluta y porcentual con respecto a las herramientas utilizadas por los obreros.

| ¿Los obreros emplean herramientas necesarias a la hora de realizar las labores? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Sí | 39 | 41% |
| No | 56 | 59% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 6. Herramientas utilizadas por los obreros



Como se observa en el gráfico 6, el 59% de los encuestados afirmó que los obreros no emplean herramientas necesarias a la hora de realizar sus labores, mientras que el 41% expreso lo contrario.

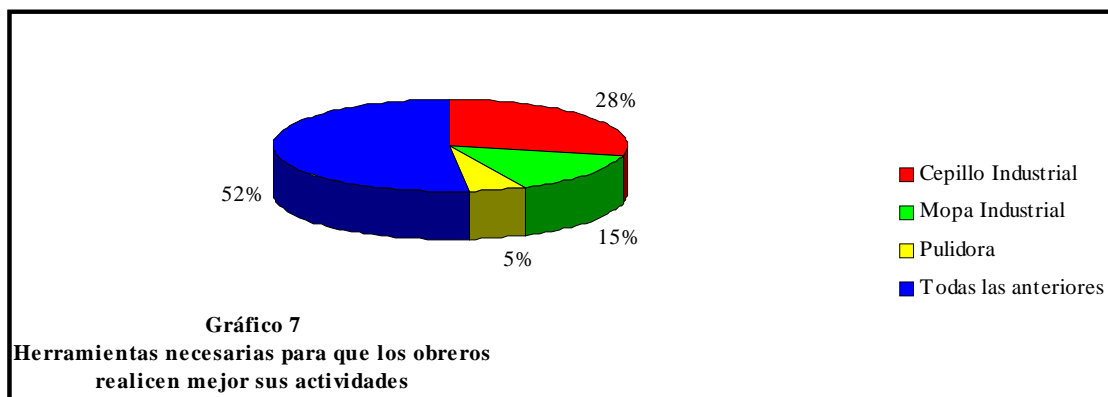
Lo que significa que la mayoría del estudiantado afirmaron que los obreros deben ser dotados con buenas herramientas que les permitan realizar sus actividades de una manera más eficiente.

Tabla 7. Distribución absoluta y porcentual con respecto a las herramientas necesarias para que los obreros realicen las actividades más eficiente.

| ¿Herramientas necesarias para que los obreros realicen sus actividades más eficiente? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Cepillo Industrial | 27 | 28% |
| Mopa Industrial | 14 | 15% |
| Pulidora | 5 | 5% |
| Todas las anteriores | 49 | 52% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 7. Herramientas necesarias para que los obreros realicen sus actividades



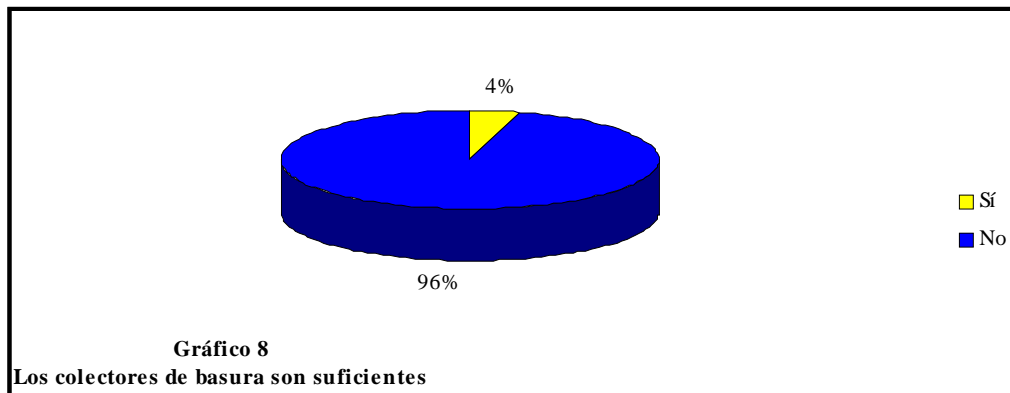
Según el gráfico 7, el 52% de los encuestados afirmó que los obreros deben poseer los equipos adecuados para realizar sus actividades. De esto se deduce que el área de aseo y limpieza debe estar dotada de herramientas que le permitan a los obreros realizar sus actividades en el menor tiempo posible y de una forma eficiente.

Tabla 8. Distribución absoluta y porcentual con respecto a los colectores de basura.

| ¿Los colectores de basura son suficientes? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|--|---------------------|-----------------------|
| Sí | 4 | 4% |
| No | 91 | 96% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 8. Suficiencia de los colectores de basura



Según los resultados del gráfico 8, el 96% de los encuestados respondieron que los colectores de basura no son suficientes.

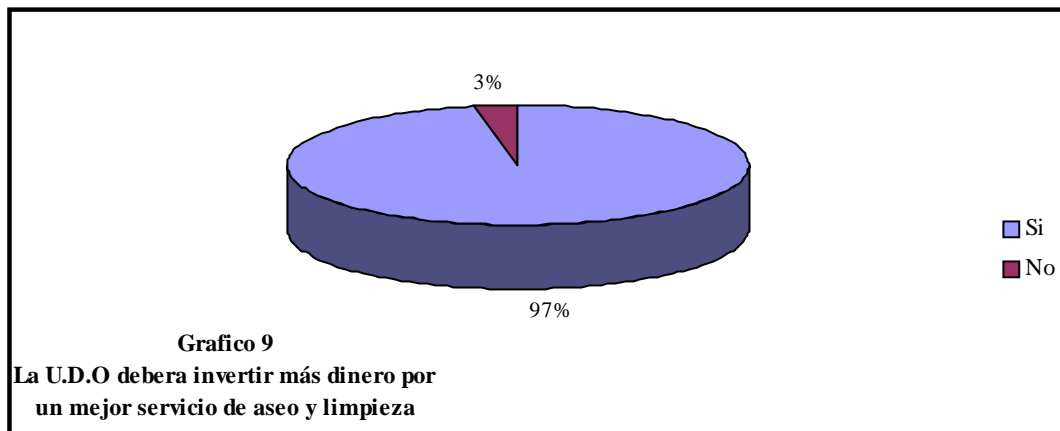
Debido a esto se puede deducir que la tendencia de los resultados sugiere la colocación de más colectores de basura, lo cual va a permitir recolectar con una mayor efectividad los desperdicios generados en la Universidad, siempre y cuando el estudiantado sea conciente con la preservación de las áreas al colocar los desechos en su respectivo lugar.

Tabla 9. Distribución absoluta y porcentual con respecto si se debe invertir más dinero en el área de aseo y limpieza.

| ¿La Universidad de Oriente debería invertir más dinero para un mejor servicio en el área de aseo y limpieza? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|--|---------------------|-----------------------|
| Sí | 92 | 97% |
| No | 3 | 3% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 9. Invertir dinero en el área de aseo y limpieza



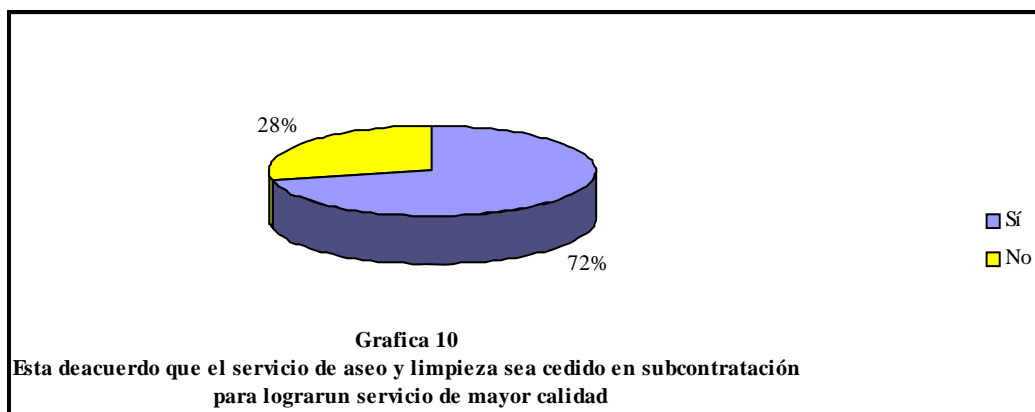
Según los resultados del gráfico 9, el 97% de los encuestados consideraron que la universidad debería invertir más dinero en el área de aseo y limpieza. Los resultados arrojados se puede inferir que la mayoría de los encuestados sugiere que las autoridades deben tomar en cuenta la posibilidad de aumentar la partida destinada al área de aseo y limpieza para así mejorar la calidad del servicio.

Tabla 10. Distribución absoluta y porcentual con respecto a que el área de aseo y limpieza sea cedida en subcontratación.

| ¿Está de acuerdo que el área de aseo y limpieza sea cedido en subcontratación, para lograr un servicio de mejor calidad? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|--|---------------------|-----------------------|
| Sí | 68 | 72% |
| No | 27 | 28% |
| Total | 95 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 10. A cuerdo de que el área de aseo y limpieza sea cedido en subcontratación



Según el gráfico 10, el 72% de los encuestados sugiere que el servicio de aseo y limpieza pueda ser cedido en subcontratación. Lo que significa que la mayoría de los encuestados prefieren que esta área sea cedida a una empresa privada que realice esta tarea de una manera más eficiente y permita disminuir los costos de la misma.

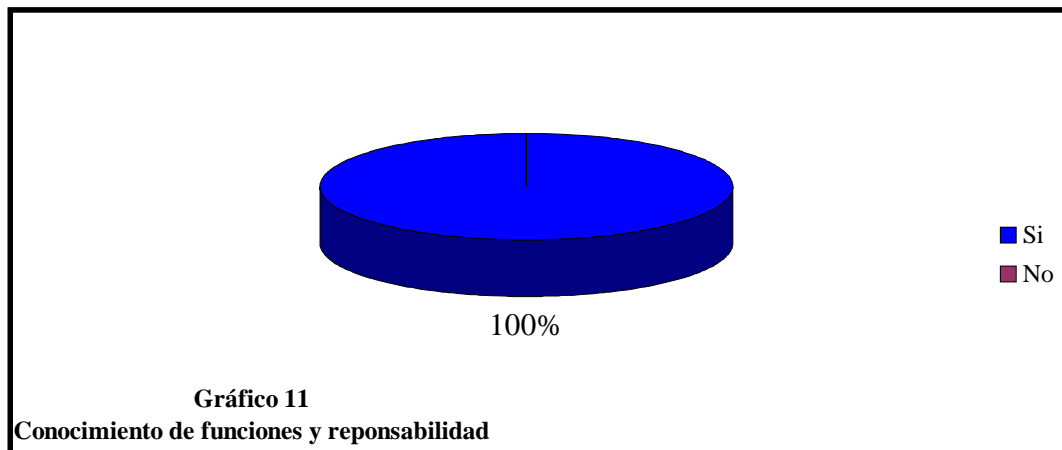
4.1.2. Encuestas Aplicadas a los Obreros del Área de Aseo y Limpieza

Tabla 11. Distribución absoluta y porcentual con respecto al grado de conocimiento de los obreros en relación a sus obligaciones.

| Conocimiento de funciones y responsabilidades | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Si | 20 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 11. Conocimiento de funciones y responsabilidades



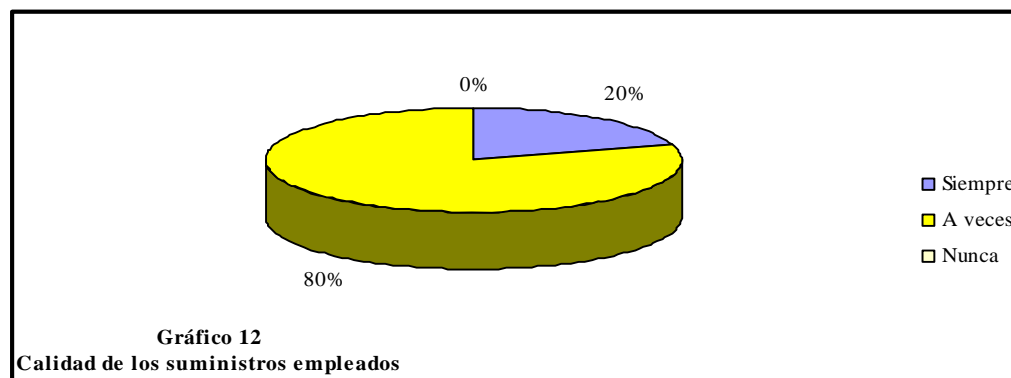
Según el gráfico 11, el 100% de los obreros encuestados dicen tener conocimientos de sus funciones y responsabilidades en el área que le es competente dentro de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Tabla 12. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la calidad de los suministros empleados.

| ¿Los suministros empleados en las labores son de calidad? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Siempre | 4 | 20% |
| A veces | 16 | 80% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 12. Calidad de los suministros empleados



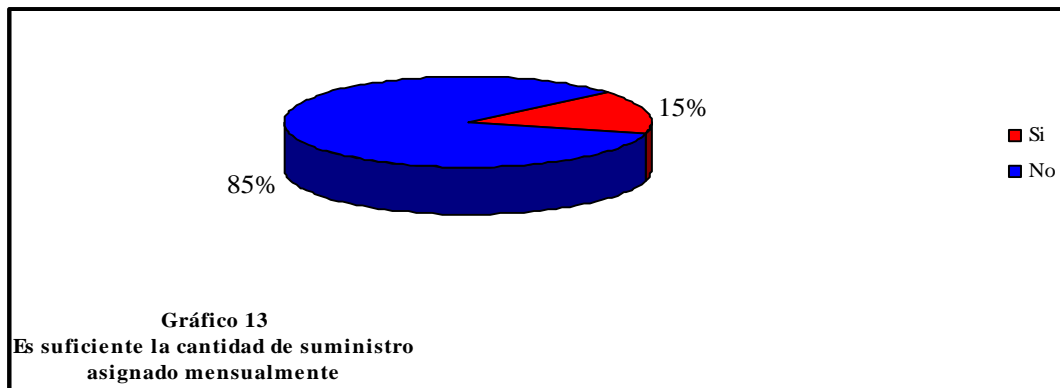
Según el gráfico 12, el 80% de los encuestados respondieron que el suministro a veces es de calidad. Lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran que los suministros que adquiere la Universidad están en los niveles aceptables de calidad.

Tabla 13. Distribución absoluta y porcentual con respecto ala cantidad de suministro asignado mensualmente.

| ¿Es suficiente la cantidad de suministros asignada mensualmente? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|--|---------------------|-----------------------|
| Si | 3 | 15% |
| No | 17 | 85% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas

Gráfico 13. Suficiencia de la cantidad de suministros asignados mensualmente



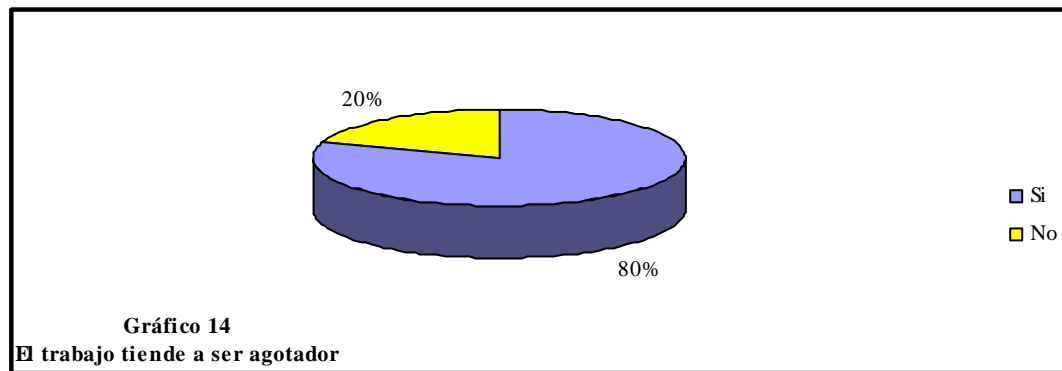
Según este gráfico 13, el 85% respondieron que los suministros utilizados no son suficientes. Lo que significa que los obreros no cuentan con la cantidad de suministros suficientes para realizar sus labores y por ende no puede haber una eficiencia en las actividades realizadas.

Tabla 14. Distribución absoluta y porcentual con respecto al agotamiento por el trabajo.

| ¿El trabajo tiende a ser agotador? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Si | 16 | 80% |
| No | 4 | 20% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 14. El trabajo tiende hacer agotador



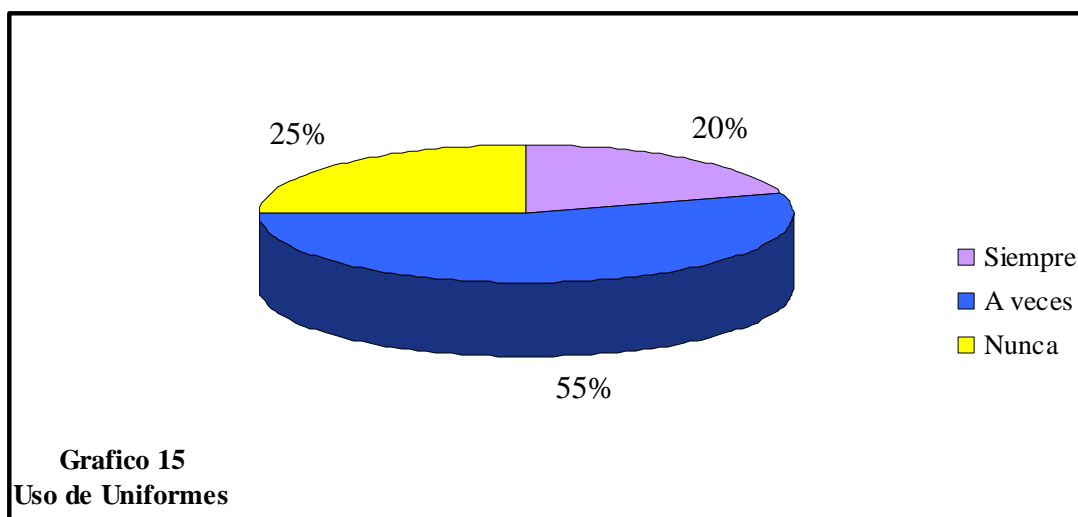
Con respecto al gráfico 14, el 80% de los encuestados respondieron que el trabajo tiende a ser agotador, mientras que el 20% respondió lo contrario.

De esto se deduce que tiende a ser agotador, ya que de 100% de disponibilidad que tienen los obreros para realizar sus actividades, solamente pueden utilizar 40% de este debido a la constante circulación de la sobre población que existe actualmente en la Universidad.

Tabla 15. Distribución absoluta y porcentual con respecto al uso de uniformes.

| ¿Ase uso de uniformes? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|------------------------|---------------------|-----------------------|
| Siempre | 4 | 20% |
| A veces | 11 | 55% |
| Nunca | 5 | 25% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 15. Uso de uniforme

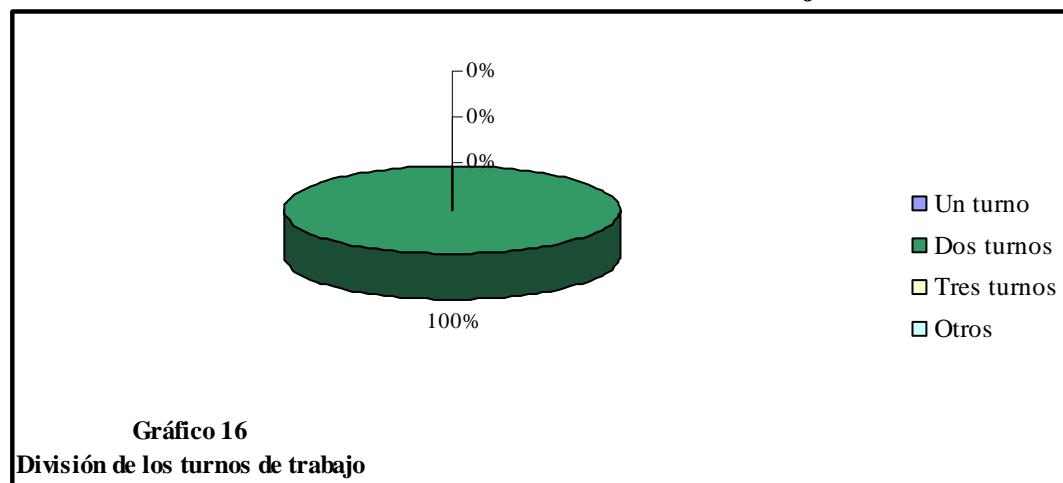
Según el gráfico 15, el 55% de los encuestados respondieron que a veces hacen uso de los uniformes, el 25% respondió que nunca lo utilizan y el 20% siempre lo utiliza. De esto se deduce que la mayoría de los obreros no usan los uniformes porque se le han deteriorado, y la institución tiene tiempo que no los dota de uniformes.

Tabla 16. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la división de los turnos de trabajo.

| ¿En cuantos turnos se divide el servicio de aseo y limpieza? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|--|---------------------|-----------------------|
| Un turno | 0 | 0% |
| Dos turnos | 20 | 100% |
| Tres turnos | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 16. División de los turnos de trabajo



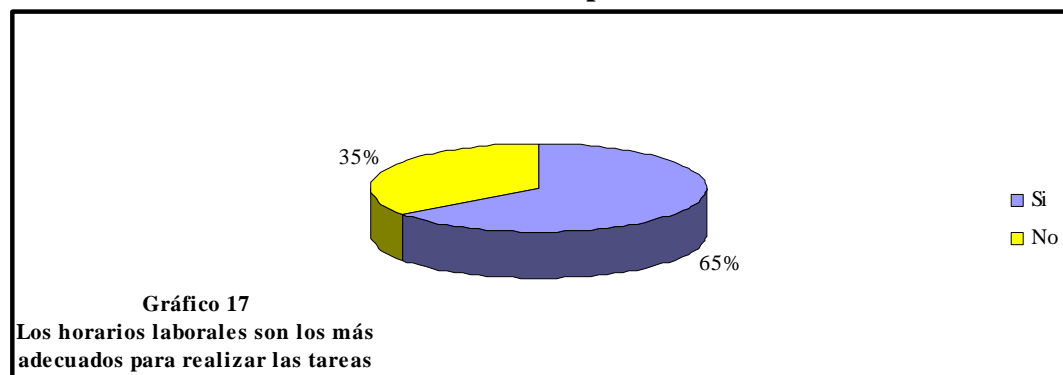
La información presentada en este gráfico 16, muestra que el 100% de los encuestados respondieron que el servicio de aseo y limpieza se divide en dos turnos (7am A 3pm y 2pm A 10pm).

Tabla 17. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la factibilidad de los horarios para realizar las tareas.

| ¿Los horarios laborables son los más adecuados para realizar las tareas? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|--|---------------------|-----------------------|
| Si | 13 | 65% |
| No | 7 | 35% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 17. Factibilidad de los horarios para la realización de las tareas



Con respecto al gráfico 17, el 65% de los encuestados respondieron que el horario es adecuado, mientras que el 35% restante expresaron lo contrario.

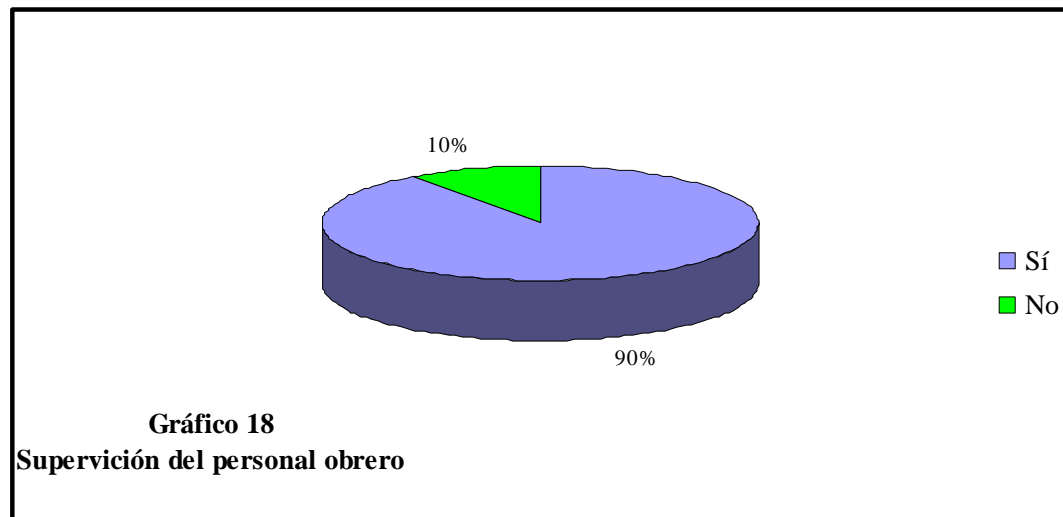
De esto se deduce que la mayoría de los encuestados se sienten a gusto con su horario de trabajo, y la parte restante no está convencido de que sea el más idóneo porque tienen que laborar fuera del mismo, debido a la sobre población que está viviendo la Universidad.

Tabla 18. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la supervisión del personal obrero.

| ¿Cuenta con la debida supervisión? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Sí | 18 | 90% |
| No | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 18. Supervisión del personal obrero.



De acuerdo a la información suministrada en este gráfico 18, el 90% de los encuestados respondieron que son supervisados constantemente, y el 10% restante expresó lo contrario.

Tabla 19. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la presión por parte del supervisor al personal obrero.

| ¿Se siente presionado por su supervisor para prestar un servicio de calidad? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|--|---------------------|-----------------------|
| Si | 2 | 10% |
| No | 18 | 90% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 19. Presión por parte del supervisor hacia los obreros



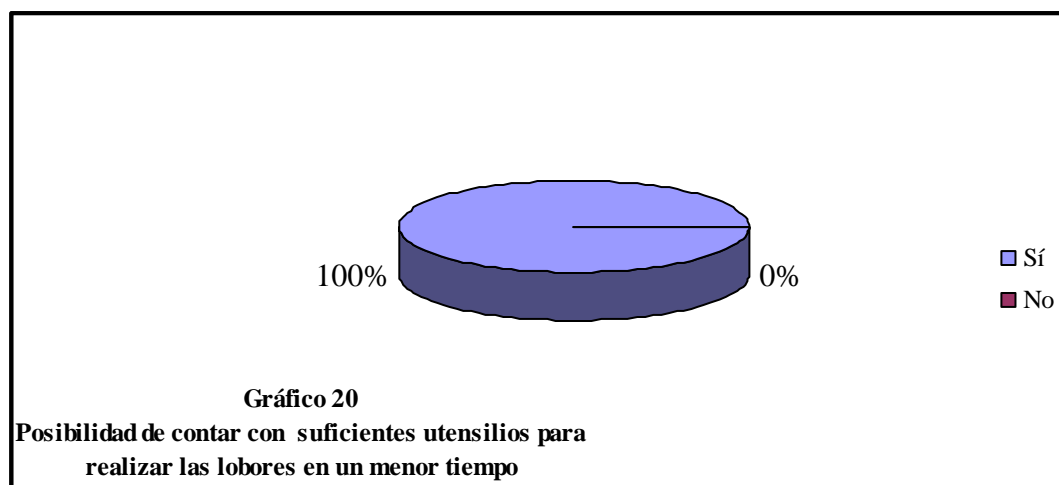
Según el gráfico 19, el 90% de los encuestados respondieron que no se encuentran presionado por su supervisor cuando están realizando sus actividades, mientras que el 10% de ellos expresaron lo contrario.

Tabla 20. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la posibilidad de que el personal obrero cuente con suficientes utensilios.

| ¿Le gustaría contar con suficientes utensilios que le permita desarrollar su trabajo más rápidamente? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Sí | 20 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 20. Posibilidad de contar con suficientes utensilios para realizar las labores en



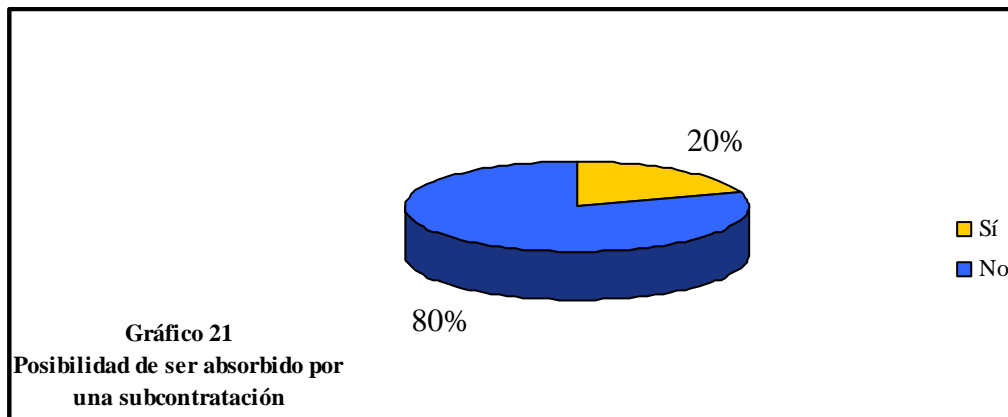
De acuerdo a la información suministrada en el gráfico20, el 100% de los encuestados expresaron que les gustaría contar con suficientes utensilios que les permitan desarrollar sus actividades de una manera más eficiente y en el menor tiempo posible.

Tabla 21. Distribución absoluta y porcentual con respecto a la posibilidad de ser adsorbido por una subcontratación.

| ¿Estaría de acuerdo en ser absorbido por una subcontratación en el servicio de aseo y limpieza? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Porcentual |
|---|---------------------|-----------------------|
| Sí | 4 | 20% |
| No | 16 | 80% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Aplicada a los obreros de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Gráfico 21. Posibilidad de ser absorbido por una subcontratación



Como se denota en el gráfico 21, el 80% de los encuestados respondieron que no estarían de acuerdo en ser absorbido por una subcontratación, el 20% expresaron que estarían de acuerdo en ser absorbidos por esa subcontratación.

De esto se deduce que la mayoría de los encuestados no quieren pasar hacer parte de una subcontratación, ya que consideran que como obrero fijo de la universidad gozan de buenos beneficios.

4.2. ESPECIFICACIÓN DE LA PLANTA FÍSICA DEL CAMPUS LOS GUARITOS Y JUANICO, EXPRESADOS EN METROS CUADRADOS MTS

La determinación de los metros cuadrados juega un papel fundamental en la investigación para así obtener una visión específica de la dimensión del Campus los Guaritos y Juanico, y de este modo precisar el área correspondiente para el aseo y la limpieza ejecutada por esta unidad.

Cuadro 1

Cantidad de metros cuadrado de la planta física del Campus los Guaritos de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas a la cual le compete asear y limpiar al personal obrero del área.

| Especificación del Área | Cantidad Mts² |
|---|---------------------------------|
| Modulo I | 1569,60 Mts ² |
| Modulo II | 1569,60 Mts ² |
| Modulo III | 1806,00 Mts ² |
| Escuela de Ciencias Sociales y Administración | 1080,00 Mts ² |
| Escuela de Humanidades | 626,00 Mts ² |
| Escuela de Ingeniería Agronómica | 626,00 Mts ² |
| Escuela de Producción Animal | 626,00 Mts ² |
| Laboratorio Modulo I | 3593,00 Mts ² |
| Laboratorio Modulo II | 3593,00 Mts ² |
| Modulo Sanitario de los laboratorios | 514,00 Mts ² |
| Centro Comunal Estudiantil | 4468,00 Mts ² |
| Total Mts² de planta física del Campus los Guaritos | 20.071,2 Mts² |

Fuente: Delegación de Planta Física. Núcleo de Monagas

De la cantidad de metros cuadrados especificados anteriormente existen **856 Mts²** del Centro Comunal Estudiantil que no le corresponde asear ni limpiar por el

área. Por lo tanto el resultante de Mts² correspondiente del área es el siguiente: **19215,2 Mts².**

Cuadro 2
Cantidad de metros cuadrado de la planta física del Campus de Juanico de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas a la cual le compete asear y limpiar al personal obrero del área.

| Especificación del Área | Cantidad de Mts ² |
|---|-------------------------------|
| Aulas I | 911,60 Mts ² |
| Aulas II | 441,00 Mts ² |
| Aulas III | 440,00Mts ² |
| Aulas IV y SITRAUDO | 408,00Mts ² |
| Edificio Principal | 1931,48Mts ² |
| Publicaciones | 427,68Mts ² |
| Área de Postgrado | 770,40Mts ² |
| Edificio Administrativo | 982,39Mts ² |
| Instituto de Investigaciones Agronómicas | 351,12Mts ² |
| Edificio de Mantenimientos | 247,00Mts ² |
| Total Mts² de planta física del Campus de Juanico | 6910,67Mts² |

Fuente: Delegación de Planta Física. Núcleo de Monagas.

4.3. COSTOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO DE MONAGAS

La determinación de los costos devengados de la unidad es de suma importancia para el desarrollo de la investigación, porque al precisar el costo de la nómina y de la partida de suministro se logró realizar una comparación con las posibles ofertas de subcontratación en forma objetiva y sistemática.

Costos de Mano de Obra Directa e Indirecta

En el siguiente cuadro se muestra la nómina de mano de obra directa e indirecta del personal obrero del área de aseo y limpieza del Núcleo de Monagas.

Cuadro 3
Nómina de Mano de Obra Directa e Indirecta .del Área de aseo y limpieza del
Núcleo de Monagas.

| Cargo | Clasificación | Número de Trabajadores | Sueldo Básico Mensual | Total |
|--|----------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------|
| Coordinadora | Administrativo | 01 | 1.230.315 | 1.230.315 |
| Oficinista | Administrativo | 01 | 333.598 | 333.598 |
| Jefe Mantenimiento | Administrativo | 01 | 840.720 | 840.720 |
| Supervisor | Obrero | 01 | 437.280 | 437.280 |
| Aseador | Obrero | 53 | 333.598 | 17.680.694 |
| Totales de bolívares de la Nómina Mensual | | | | 20.522.607 |

Fuente: Delegación de Personal. Núcleo de Monagas.

Cuadro 4
Costo de Mano de Obra Directa e Indirecta correspondiente al año 2005, del
Área de aseo y limpieza del Núcleo de Monagas.

| Concepto | Importe en Bolívares | Porcentaje en relación al total |
|-------------------------------|-----------------------------|--|
| Sueldo básico | 246.271.284 | 33% |
| Prima por Hogar | 23.061.744 | 3% |
| Prima por Hijo | 102.682.080 | 14% |
| Bono vacacional | 61.567.821 | 8% |
| Bono fin de año | 80.093.920 | 11% |
| Fondo de jubilaciones (8.33%) | 20.514.398 | 3% |
| S.S.O (4%) | 9.850.851 | 1% |
| L.P.H (2%) | 4.925.426 | 0.7% |
| Caja de ahorro (10%) | 24.627.128 | 3% |
| Cesta tiket | 171.000.000 | 23% |
| Total | 744.594.652 | 100% |

Fuente: Delegación de Personal. Núcleo de Monagas.

Cuadro 5
Calculo del Costo Devengado en el Área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente,
Núcleo de Monagas del 1^{er} Semestre de 2005.

| Meses | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Conceptos | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
| Mano de Obra | 62.049.554 | 62.049.554 | 62.049.554 | 62.049.554 | 62.049.554 | 62.049.554 |
| Gastos de suministro | 2.700.000 | 2.900.000 | 3.800.000 | 4.400.000 | 3.200.000 | 3.000.000 |
| Total Gastos del mes | 64.749.554 | 64.949.554 | 65.849.554 | 66.449.554 | 65.249.554 | 65.049.554 |
| Total de Mts² | 26.125,87 | 26.125,87 | 26.125,87 | 26.125,87 | 26.125,87 | 26.125,87 |

Los gastos de suministros se distribuyeron al asar ya que para el mes de junio se habían ejecutado 20 millones de Bolívares de esta partida.

Con respecto a la totalidad de los metros cuadrados se procedió a sumar la cantidad de metros cuadrados existentes en el Campus de los guaritos y Juanico correspondientes al área de aseo y limpieza, con la finalidad de visualizar en términos monetarios lo devengado mensualmente en relación a la mano de obra tanto directa como indirecta, y de los insumos y materiales empleados en el área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

4.4. FUNCIONES QUE LE COMPETE AL PERSONAL OBRERO DEL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO DE MONAGAS

A continuación se presenta las principales funciones del personal obrero.

- Realizar la limpieza de oficinas, laboratorios, pasillos, baños y otras áreas.
- Limpieza de paredes, tabiques, puertas, vidrios, ventanales, escritorios, mesones, muebles.
- suministra y coloca en sus respectivos lugares: toallas, jabón, papel sanitario, desodorantes y otros.
- Recoge, embolsa y coloca la basura en sus respectivos depósitos.
- Moviliza material de oficina y mobiliario.
- Abre y cierra puertas, enciende y apaga luces, activa y desactiva equipos de oficina, en horas previamente establecidas.
- Llena reportes de las tareas asignadas.
- Mantiene limpio y ordena equipos y sitio de trabajo.
- Cumple con las normas y procedimiento de seguridad integral establecido por la Organización.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. (Manual de Funciones de la Coordinación de Servicios Generales, Núcleo Monagas).

4.5. INSTRUMENTOS LEGALES QUE PERMITEN EMBESTIR DE LEGALIDAD LA APLICACIÓN DE UN OUTSOURCING EN EL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO DE MONAGAS

Las normas de austeridad constituyen en su reglamento, que las universidades deben experimentar y analizar la posibilidad de colocar en manos de terceras persona labores neurálgicas de la organización que permitan cubrir tanto actividades administrativas como la prestación de servicio en determinada área de la institución, en este caso, (el área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas).

Para poder optar por una subcontratación en la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, los interesados tienen que regirse por la ley de licitación, la cual establece que serán objeto de posible verificación y revisión para la fecha que se indique, en donde se analizarán cada una de las ofertas según sea el caso.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES

En relación con la situación del área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas. Sugiere que es deficiente por cuanto las instalaciones de la institución se encuentran en un estado deprimente y poco agradable. Un ejemplo palpable son las condiciones de insalubridad de aulas, sanitarios y pasillos de la planta física. Las cuales afectan la imagen de la institución. Además de generar apatía en la población estudiantil, por ser esta un agente desmotivador.

Las herramientas empleadas actualmente por los obreros del área no se ajustan a las exigencias de hoy en día, lo cual imposibilita la adopción de nuevas técnicas de limpieza, que permitan alcanzar un mayor rendimiento y eficacia de las tareas ejecutadas por el personal obrero.

La cantidad de recipientes destinados para la recolección de basura son insuficientes para la cantidad de desechos que se generan diariamente en la institución. Lo que ha ocasionado un colapso al momento de la recolección de los mismos ya que la basura se encuentra dispersa y genera un trabajo adicional recolectarla.

Las porciones de materiales y suministros son insuficientes para el lapso de tiempo que toman para reabastecerlos. Por lo cual, ocasiona deficiencia del servicio al no poseer los niveles óptimos de suministros para realizar las tareas equivalentes a un mes.

Los aseadores no cuentan con sus debidos uniformes, por cuanto la Coordinación de Servicios Generales no los ha dotado de estos.

Los horarios laborables de la unidad de aseo y limpieza están ajustados a la realidad de la planta física de la Universidad. Sin embargo la sobre población existente hoy en día en la institución dificulta la tarea realizada por el personal, obligándolos a laborar fuera de los horarios comprendidos.

La supervisión practicada en el área de aseo y limpieza resulta insuficiente, puesto que la cantidad de aseadores es muy amplia para que un individuo este al tanto de las actividades realizadas por el personal. Por consiguiente se descuidan las labores ejecutadas por los obreros de la unidad.

La Implementación de un outsourcing o subcontratación en el área de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas. Permitirá aliviar su carga estructural en cuanto a nómina laboral, gastos de suministros, es decir, transferir los costos de los empleados incluyendo los beneficios que por ley se les otorga. Logrando de esta forma cambiar los costos fijos que deroga la Universidad, por concepto de servicio de aseo y limpieza, para transformarlos en un costo variable, la cual estaría representada por una sola partida de gasto, denominada gastos de servicio de aseo y limpieza.

5.2. RECOMENDACIONES

Proveerle de herramientas apropiadas que estén ajustadas a la realidad de hoy en día. Que les permitan a los obreros del área, realizar sus actividades de una manera eficiente y en el menor tiempo posible.

Dotar a la institución de colectores de basura que se distribuyan estratégicamente en la planta física de la Universidad, con el fin de aligerar el trabajo de la recolección de la basura.

Incrementar las cantidades de suministros y materiales que requiere esta unidad para la ejecución de sus actividades.

Elevar el nivel de exigencia de la supervisión y hacerla constante, verificando de esta manera que los objetivos del departamento se cumplan.

Realizar campañas de concientización para la preservación de las áreas físicas de la Universidad con respecto a salubridad y limpieza, dirigida a la población estudiantil.

Las Autoridades deberían estudiar la posibilidad de aumentar la partida de gastos destinados al área de aseo y limpieza del Núcleo de Monagas. Para lograr de esta forma una mayor calidad del servicio prestado por la unidad.

Proponer la tercerización del servicio de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas, con la finalidad de disminuir los costos y aliviar la carga estructural de la misma.

De instalarse la aplicación de un Outsourcing en el área de aseo y limpieza, proponerle a la empresa contratada, la absorción del personal que actualmente labora en la institución, siempre y cuando estos se ajusten a las exigencias y objetivos de la Compañía.

Que la empresa contratada (outsourcing). Asuma las responsabilidades administrativas del personal a cargo.

Realizar un estudio a futuro en relación a la aplicación de un outsourcing dirigido a la coordinación de servicios generales de la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, con la finalidad de brindarle a la institución la posibilidad de dedicarse exclusivamente al objetivo para la cual fue creada.

CAPÍTULO VI

6.1. PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE UN OUTSOURCING PARA LA DISMINUCIÓN DE COSTOS DEL ÁREA DE ASEO Y LIMPIEZA

6.1.1. Objetivos de la Propuesta

- a) Facilitarle a la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas la posibilidad de implementar un Outsourcing para mejorar la calidad del servicio de aseo y limpieza.
- b) Disminuir los costos del área de aseo y limpieza de una forma significativa.
- c) Reducir inversiones en inventario, personal, entre otros, para utilizar esos recursos para otros propósitos.
- d) Suprimir los costos de beneficios adicionales que por ley se les otorga a los obreros de aseo y limpieza.

6.1.2. Propuesta General de Solución

Las Universidades del interior del País han sido objeto de restricciones presupuestarias por parte del Ministerio de Educación Superior. Estos recortes presupuestarios han sido llevados a cabo por las evaluaciones que se realizan en la actualidad en las instituciones Universitarias de Venezuela, relacionado con la sinceración de las nóminas, usurpación de cargo, en fin la depuración de las nóminas de las instituciones. Estas acciones llevadas a cabo por este Ministerio entorpecen el libre desenvolvimiento de todas las actividades realizadas en la casas de estudio superior.

La Universidad de Oriente Núcleo de Monagas como ente de educación Superior, no escapa de esta realidad. Los constantes recortes presupuestarios, llegadas tardías de recursos y los impedimentos impuesto por el ministerio de educación superior son factores que afectan directamente el funcionamiento de todas las actividades de la Universidad. Las cuales pueden ser solucionadas con la implantación de una herramienta o ventaja competitiva mejor conocida con el nombre de Outsourcing, a través de la cual se lograría una disminución considerable de los costos del área de aseo y limpieza del Núcleo de Monagas, además de una mejora significativa en la calidad y eficacia del mismo. Sin mencionar que la universidad se desprendería de una actividad que no genera valor agregado al verdadero objeto para la cual fue creada.

6.1.3. Evaluación de Costos

Cuadro 6

Cuadro Comparativo de Costos Mensuales. Del 2005.

| | | |
|---|-----------------------|----------------------|
| Cantidad total mts ² | 26.125,87 | |
| Costo por Unidad mts ² | 2.543,43438898 | |
| Total importe de la situación actual de la U.D.O. | | 66.449.554,00 |
| Cantidad total mts ² | 26.125,87 | |
| Costo por Unidad de mts ² | 1.774,20 | |
| Total importe de la Cotización de Outsourcing. | | 46.352.518,55 |
| Total Ahorro mensual | | 20.097.035,45 |

Con la propuesta realizada por la Asociación Cooperativa los Pioneros de piar IX, RI. A un costo por unidad de metros cuadrados de Bs. 1774.20. La Universidad

de Oriente, Núcleo Monagas se ahorraría un costo equivalente a un 30,24%, que representado en bolívares ascendería a Bs. 20.097.035,45 Mensual.

Cuadro 7

Cuadro Comparativa de Costos Anuales. Del 2005.

| | |
|--|-----------------------|
| Costo Total del Área de Aseo y Limpieza Equivalente a un Año | 779.594.648,00 |
| Costo de la propuesta de Outsourcing, Equivalente a un año. | 556.230.222,60 |
| Total Ahorro Anual | 223.364.425,40 |

Del siguiente cuadro se puede mencionar que la Universidad tendría un ahorro considerable de Bs. 223.364.425,40 Millones al año. Los cuales podrían ser dirigidos a beneficio del estudiantado.

BIBLIOGRAFÍA

Antonio, Romero. (En línea). Monografía del outsourcing. Disponible. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsou21.gif>.

(Consulta: 2003, Junio 03).

Arias G. Fidias. Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Epistemia, 2004.

Benjamín, Triper. (En línea). Oportunidades de outsourcing. Disponible.

<http://www.ntn-consultores.com> (Consulta: 2002, Mayo 24).

Carlos, Cedeño. (En línea). Ventajas y desventajas del outsourcing. Disponible.

<http://www.findarticles.com> (Consulta:2004, Mayo 28).

El Pequeño Larousse. México: Editorial. Ediciones Larousse. S.S. de C.V, 2004.

Eric, Kohler. Diccionarios para Contadores. Editorial: Limusa. 2004.

Jorge, Astudillo (2003). Propuesta de una estrategia de reducción de costos a través del Outsourcing para el comedor de la Universidad de Oriente , Núcleo de Monagas.

Mayra, Álvarez. (En línea). El outsourcing. Disponible.

<http://www.outsourcing-fag.com/html> (Consulta: 2004, Mayo 28).

Pedro, Sánchez. (En línea). Puntos básicos para un outsourcing exitoso. Disponible. <http://www.latinoamericajobs.com/contenido/español/comun/tips>. (Consulta: 2003, Junio 03).

Ramón, Zamora. Contabilidad para las empresas de la construcción. 2001
República Bolivariana de Venezuela, Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial extraordinaria N° 5453. Caracas 2000.

República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5152, Caracas 1997.

Roberto Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación. México: Editorial: MC Graw Hill, 2003.

Rothery Brian y Robertson Ian. Outsourcing: La subcontratación. México: Editorial Limusa, 1997.

Tamayo y Tamayo, M. El proceso de la Investigación Científica. México: Editorial Limusa, 1997.